

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA IRZA INGENIEROS SRL DEL AÑO 2020”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de:

CONTADORA PÚBLICA

Autoras:

Iris Jackelin Romero Pajares

Lurena Silva Zamora

Asesor:

Mg. Luis Eduardo Oblitas Jaeger

Cajamarca - Perú

2022



DEDICATORIA

A DIOS:

Por darnos la vida, el amor, la paciencia y fuerzas para comenzar y terminar todo este proceso.

A NUESTROS FAMILIARES DIRECTOS:

Quienes son pilares fundamentales en nuestra vida y formación, gracias a su amor y apoyo incondicional hemos logrado este sueño en nuestra vida, son la motivación principal en todas las metas que nos hemos propuesto.

AGRADECIMIENTO

A:

La Universidad Privada del Norte nuestra alma mater.

A la Facultad de Negocios, por darnos la oportunidad de estudiar y habernos acogido en sus aulas en todo momento, a los docentes de la Carrera de Contabilidad y Finanzas quienes con su conocimiento nos dieron una buena formación profesional a cada estudiante.

Un agradecimiento especial al asesor, por su dedicación, motivación y orientación técnica que nos brindó para la realización de este trabajo de investigación. Ha sido un privilegio poder contar con su asesoramiento para el desarrollo de la presente investigación, que nos permitió aprender de lo investigado en la misma.

Asimismo, al personal de la de la empresa IRZA Ingenieros SRL, por su gentil colaboración proporcionando los datos necesarios para poder realizar dicha investigación.

Tabla de contenidos

AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Tipos de cobranza que existen en las empresas.....	17
1.2. Fases de la cobranza.....	20
1.3. Técnicas de cobranza.....	21
1.4. Identificación del problema.....	24
1.5. Actividades de cobranza.....	24
1.6. Preguntas de Investigación.....	42
1.7. Objetivos	42
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	43
2.1. Tipo de investigación	43
2.2. Población y muestra (materiales, instrumentos y métodos)	44
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	45
2.4. Procedimientos de recolección, análisis y procesamiento de datos.....	47
2.5. Aspectos éticos	48
CAPÍTULO III. RESULTADOS	49
3.1. Procedimientos en el área de cobranza	49
3.2. Objetivo general	52
3.3. Objetivos específicos	53
3.4. Resultado del estudio de Ratios y Análisis Financiero	63
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	67
4.1. Discusión.....	67
4.2. Conclusiones.....	70
REFERENCIAS	72
ANEXOS	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Técnicas de cobranza según el riesgo de pérdida de la deuda.....	21
Tabla 2 Técnicas de cobranza según el comportamiento del deudor con el cobrador.....	21
Tabla 3 Técnicas de cobranza según el comportamiento del deudor ante la deuda	22
Tabla 4 Escala de Alpha Cronbach	47
Tabla 5 Rango, escala para la valoración del cuestionario de gestión de cobranza	47
Tabla 6 Procedimiento de selección de clientes	49
Tabla 7 Procedimiento de selección aprobación de créditos	50
Tabla 8 Procedimiento de cobranza	50
Tabla 9 Procedimiento de carteras morosa de clientes.....	51
Tabla 10 Funciones diferenciadas de las áreas de ventas, facturación y cobranza.....	52
Tabla 11 Procedimiento de cobranza es claro y adecuado	53
Tabla 12 Vigilancia de los vencimientos de las cuentas por cobrar y su respectiva cobranza.....	54
Tabla 13 Preparación mensual de informes de cobranza conforme a la antigüedad de los saldos.....	55
Tabla 14 Utilización de manera frecuente y eficaz del procedimiento de correos y llamadas.....	55
Tabla 15 Se hacen dos veces por semana llamadas y correos al cliente antes de que cancele el total de la venta al crédito	56
Tabla 16 <i>Recuperación de las cuentas por cobrar a la semana siguiente después de realizarse la aplicación de un proceso de cobranza</i>	<i>57</i>
Tabla 17 Utilización de una política de cobranza racional.....	58
Tabla 18 Elaboración de contrato de pago por las ventas al crédito	58
Tabla 19 Se aplican políticas de cobranza como: solvencia, récord crediticio y garantías	59
Tabla 20 Personal recibe capacitación sobre aplicación de políticas de cobranza	60
Tabla 21 La falta de liquidez perjudica en el cumplimiento de obligaciones con terceros	60
Tabla 22 La empresa toma medidas preventivas si hay falta de liquidez.....	61
Tabla 23 Recurrencia a financiamientos bancarios para cumplir obligaciones de corto plazo	62

Tabla 24 Cuadro Comparativo de Ratios de Liquidez	63
Tabla 25 Cuadro Comparativo de Ratios de Liquidez Corriente	64
Tabla 26 Ratios de Prueba Ácida	64
Tabla 27 Cuadro Comparativo de Ratios de Liquidez Absoluta	65
Tabla 28 Ratios de Capital de trabajo.....	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Etapas de la Gestión de Cobranza.....	16
Figura 2 Elementos básicos para la gestión de cobranza	16
Figura 3 Requisitos de Cobranza	17
Figura 6 Proceso de cobranza.....	26
Figura 7 Políticas de Cobranza.....	28

RESUMEN

La presente investigación, “Gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa IRZA Ingenieros SRL del año 2020”, tiene como objetivo determinar si la gestión de cobranzas incide en la liquidez de la empresa IRZA Ingenieros SRL del año 2020.

El tipo de investigación fue aplicada y es de tipo descriptivo transversal, lo que permitió determinar la incidencia de la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa IRZA Ingenieros SRL, además se utilizó la técnica encuesta y los instrumentos la guía de entrevista y cuestionario, para conocer la empresa, procedimientos y recursos, en base a ello determinar la incidencia de las variables de estudio mediante el cuestionario aplicado.

Por consiguiente, los objetivos planteados en la investigación fueron alcanzados en su totalidad, como también los datos encontrados, facilitaron el logro de los mismos. Así mismo se debe destacar que para el desarrollo de la investigación, el esquema planteado en cada uno de los capítulos, hizo didáctica la presentación del trabajo, como también se alcanzó los objetivos de esta investigación.

Concluyendo finalmente que la gestión de cobranzas incide directamente en la liquidez de la empresa IRZA Ingenieros S.R.L. en el año 2020, debido a la falta de políticas y procedimientos.

Palabras clave: Gestión, cobranza, liquidez.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

A nivel global, la gestión de cobranzas y la liquidez en cualquier negocio están estrechamente interrelacionadas mediante políticas, normas o reglas claramente establecidas, con ello se pretende no permitir errores, basados a menudo, en un conocimiento claro de estos, con el fin de mejorar el cumplimiento de los procesos y con ello brindar a la empresa recursos para desarrollo económico.

En américa latina, en materia comercial, las empresas prosperan en este entorno altamente competitivo, basados en la mejorar de procesos y optimización del uso de recursos, ello requiere mayor vigilancia interna para imponerse y mantener el mercado, permitiendo el orden sistemático para lograr mejores resultados a medio plazo.

A nivel internacional se presentan trabajos de investigación que demuestran la relación de las variables de estudio, a continuación, presentamos:

Tirado y Mantilla (2015), en su tesis titulada “Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado FADICALZA”. Universidad Técnica de Ambato, Ambato – Ecuador; cuyo objetivo fue determinar la incidencia de las políticas de crédito y cobranza en la liquidez de la fábrica de calzado FADICALZA para incrementar la eficiencia en la gestión crediticia, concluye que la empresa no basa sus operaciones crediticias en políticas tanto de crédito como de cobranza, sino lo hace a través de procedimientos empíricos desarrollados por los encargados del manejo administrativo y es precisamente este error el que ha ocasionado inconvenientes en las cuentas por cobrar de la empresa. Tiene que añadir que en la empresa no existe un adecuado control en las cuentas por cobrar, es decir no se realiza un seguimiento a los clientes que tienen créditos a la empresa y mucho menos realizan una constante actualización de datos, lo que ha generado que ciertas cuentas por cobrar

se vuelvan cuentas incobrables al no tener una información real y en ciertos casos incluso no poseer un documento de respaldo que facilite el cobro de lo adeudado.

Leyton y Sotomayor (2017) en su tesis titulada “Diseño de un modelo de gestión aplicado al departamento de crédito y cobranzas de la Compañía Plásticos Industriales C.A (PICA), ubicada en la ciudad de Guayaquil”. Universidad de Guayaquil, Guayaquil- Ecuador; cuyo objetivo fue diseñar un modelo de gestión aplicado al Departamento de Crédito y Cobranzas de la compañía Plásticos Industriales C.A. (PICA) ubicada en la ciudad de Guayaquil; concluyen que se diseñó un modelo de gestión aplicado al Departamento de Crédito y Cobranzas, el resultado a esperar es la reducción del monto de cartera vencida y por consecuencia, una mejora en la liquidez de la compañía Plásticos Industriales C.A. (PICA). El mismo que al aplicar la propuesta habría un mayor control al momento de concederse créditos comerciales a los clientes. Sin embargo, surgen problemas en la ejecución de esta que obliga a que se fijen normas para regular el proceso; la regulación de estas políticas estará dada por la rigidez o flexibilidad de la situación económica que este atravesando la compañía.

A nivel nacional, luego de la revisión de trabajos de investigación, se ha podido, mediante criterios de inclusión y exclusión relacionados con las variables, antigüedad, idioma y otros, obtener como antecedentes de investigación los siguientes:

Arce y Ibarra (2017) en su tesis titulada “Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa Provenser SAC”. Universidad Autónoma del Perú, Lima-Perú; cuyo objetivo fue determinar el efecto de la gestión de cobranza de las letras de cambio en la liquidez de la Empresa Provenser SAC; y concluye: Se ha determinado deficiencias en la gestión de las cuentas por cobrar de las letras de cambio que realiza la empresa la misma que tiene un efecto significativo

en la rentabilidad de la empresa, ya que la recuperación de la cartera de las cuentas por cobrar es muy lenta, lo que le impide tener a la empresa la suficiente liquidez para poder atender sus necesidades más inmediatas. La empresa no pone énfasis en la aplicación de las políticas de contacto con el cliente ya que se detectó un nivel bajo de preocupación para atender de manera eficaz las quejas de los clientes, no hay preocupación por conocer las necesidades de los clientes, ni existe preocupación por brindar un buen servicio al cliente, no existen políticas claras al respecto.

Silva et al. (2017) en su tesis titulada “Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Diseño de Papeles Murales S.A.C.”. Universidad Peruana de las Américas, Lima-Perú; cuyo objetivo fue describir la incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Diseño de Papeles Murales S.A.C; y concluyen: los hallazgos de la investigación demuestran que existe una estrecha relación entre el crédito que se otorgan a los clientes y el recupero de los mismos dentro de los periodos de vencimientos, los mismos que vienen originándose por deficiencia en el manejo de las respectivas políticas de crédito, que originan problemas en las líneas operativas del negocio como: morosidad no contemplada, carencia de liquidez, sobrecostos financieros, costos de recuperación, tasa de descuentos de la colocación de los créditos por cobrar en entidades especializadas, entre otros.

Martínez et al. (2018), en su tesis titulada “La Gestión de Cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC - 2018.”. Universidad Tecnológica del Perú, Lima-Perú; cuyo objetivo fue Determinar en qué medida la gestión de cobranza incide en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC en el periodo 2018; y concluyen que las políticas de crédito y cobranza afectan en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol S.A.C, se identificó mediante la información brindada por la empresa donde se usó como herramienta para evaluar el

cumplimiento de dichas políticas y se encontró que no son las más adecuadas para su operatividad, ya que los créditos otorgados a sus clientes son por el volumen de ventas y no estandarizan un límite para que la rotación de cartera sea más continua; en cuanto a las políticas de cobranza se observa que no son aplicadas con rigurosidad debido a que no cuenta con un personal que asuma dicha responsabilidad.

De la misma manera las empresas, a nivel local, asumen múltiples retos dentro de su entorno económico, para ello es de suma importancia contar con liquidez y solvencia suficiente para cumplir con sus obligaciones, en otras palabras, con el fin de realizar pagos de modo frecuente y continua en el corto plazo, además obtener un aumento en su rentabilidad y utilizando de manera eficiente sus recursos. Es aquí donde, el área de cobranzas tiene una función crucial en las organizaciones, ya que la óptima gestión de procedimientos y políticas de cobranza permite llevar de forma eficiente los recursos financieros, lo cuales son la clave para el éxito de las empresas.

Finalmente, luego de la selección de trabajos de investigación relacionados, en el ámbito local hemos podido identificar como antecedentes de investigación, los siguientes:

Rojas y Vásquez (2017) en su tesis titulada “Gestión de cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de la EPS SEDACAJ S.A. en la ciudad de Cajamarca, año 2016”. Universidad Privada del Norte; cuyo objetivo fue identificar la Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales y su incidencia en la liquidez de la EPS SEDACAJ S.A en la ciudad de Cajamarca, año 2016, y concluyen: la gestión de cuentas por cobrar comerciales tiene un nivel de cumplimiento del 45%, correspondiéndole una calificación deficiente dicha calificación se debió a errores en la gestión de cuentas de cuentas por cobrar comerciales en relación a la liquidez. Al analizar el proceso de

medición del servicio, éste tuvo un nivel de cumplimiento de 45% ubicado en el rango deficiente, lo cual indica que los activos corrientes no están contribuyendo a las ratios de liquidez que la empresa utiliza tales como; ratio de liquidez 1.73, Prueba ácida 1.54 y Prueba defensiva 1.32, estas ratios están relacionados directamente con el activo corriente para su medición y por lo tanto si el activo corriente aumenta, la ratio de liquidez aumenta.

Ayala (2017), en su tesis titulada “Gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Clínica Limatambo Cajamarca S.A.C. en el año 2017”.Universidad Nacional del Norte; cuyo objetivo fue determinar si la gestión de cobranzas influye en la liquidez de la empresa Clínica Limatambo Cajamarca S.A.C. en el año 2017; y concluyo que en la gestión de cobranzas influye significativamente en la liquidez de la empresa Clínica Limatambo Cajamarca S.A.C. en el año 2017, y esto es debido a la incorrecta aplicación de procedimientos y a la utilización mínima de políticas de cobranza; junto a ello en el análisis documental la incidencia significativa de la gestión de cobranzas en la liquidez se ve reflejada en los ratios de liquidez, tales como liquidez corriente S/. 1.25, prueba acida S/.1.09, liquidez absoluta S/. 0.02 y capital de trabajo S/.924,741.05. Además de ello los estados financieros reflejan que la liquidez solo representa el 0.39% en comparación a las cuentas por cobrar son el 18.41% del total del activo en el año 2017.

El punto principal de estudio será la liquidez de la empresa, y como esta se relaciona con la gestión de cobranza. La eficiente y óptima gestión refleja el estado de salud financiera de toda la empresa, es más la acción de cobro inicia el día siguiente que venció la factura al crédito, por tal razón las políticas y procedimientos deben ser específicos y adecuados a la capacidad productiva o a la calidad de prestación de

servicio, de acuerdo con las necesidades financieras de la empresa porque van a incidir de manera importante en la rentabilidad y riesgo.

De no cumplir lo antes mencionado, además la falta de seguimiento a los clientes y alto índice de morosidad, esto provocaría el aumento de las cuentas por cobrar, trayendo consigo menos entradas de efectivo y menor liquidez para cumplir con los compromisos financieros.

La presente investigación tiene como finalidad dar a conocer la incidencia que tienen la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa IRZA Ingenieros SRL, a través de los procedimientos y políticas de cobranza, teniendo claro que la gestión de cobranzas es el punto esencial dentro de cada organización. La fortaleza financiera de toda empresa está relacionada con la optimización y eficiencia de la gestión, así también con la liquidez de esta.

Las definiciones y conceptos, forman parte del trabajo de investigación, permiten definir el problema, identificar las variables, dimensiones y la metodología para desarrollar el trabajo de investigación, entre todo ello tenemos:

Westreicher (2021), indica que “La gestión de cobranza es la administración respecto al ingreso y salida de insumos, productos terminados o semiterminados, bienes auxiliares y herramientas que posee una empresa.

El autor se refiere a la forma en que un grupo de personas establece objetivos comunes, organiza, conecta y diseña recursos humanos, técnicos y económicos. En este sentido, la gestión es un proceso de construcción colectiva basado en las identidades, experiencias y habilidades de los participantes. Esto significa que el proceso de gestión no debe tener como objetivo negar o suavizar las diferencias o silenciar los conflictos; por el contrario, necesariamente los borra, construyendo procesos colectivos, en los que

lo “colectivo” no es identidad, sino terreno y horizonte común, una red de diferencias distintas que son evidentes en una sociedad en particular. Esto implica el reconocimiento y la producción de un colectivo, organización o institución cultural. En resumen, la gestión implica la articulación de procesos y resultados, con corresponsabilidad y cogestión en la toma de decisiones.

Para la definición de gestión se tuvo en cuenta a Huergo (2018, pág. 1), el cual menciona que “gestión proviene directamente de ‘gestio-onis’: acción de llevar a cabo”.

Para dicho autor, cuando se habla de gestión se hace referencia se refiere a la forma en que un grupo de personas define objetivos comunes, organiza, articula, la fuerza de un proyecto y los recursos humanos, técnicos y económicos. En este sentido, la gestión es un proceso de construcción colectiva basado en las identidades, experiencias y habilidades de las personas involucradas en ella. Esto significa que el proceso de gestión no debe tener como objetivo negar o apaciguar los desacuerdos o silenciar los conflictos; Al contrario, necesariamente lo aclara, construyendo procesos colectivos, donde el “colectivismo” no es una unificación, sino un terreno común y un horizonte, una red de diferencias ... expresadas en una sociedad determinada. Esto significa reconocer y producir una cultura colectiva, organizacional o institucional. En definitiva, gestión significa clarificar procesos y resultados, con corresponsabilidad y gestión compartida en la toma de decisiones.

En el Enfoques de gestión. Deming (2015), se utiliza para describir un sistema que relaciona un conjunto de variables relevantes para el desempeño de un conjunto de principios, prácticas y técnicas de mejora de la calidad. Por tanto, el contenido de los diferentes enfoques de gestión.

Asimismo, la calidad tiene tres dimensiones:

- Los principios presuponen y orientan el trabajo de la organización.
- Prácticas (actividades) que se combinan para poner en práctica los principios.
- Las tecnologías intentan hacer efectivas estas prácticas.

Figura 1

Etapas de la Gestión de Cobranza

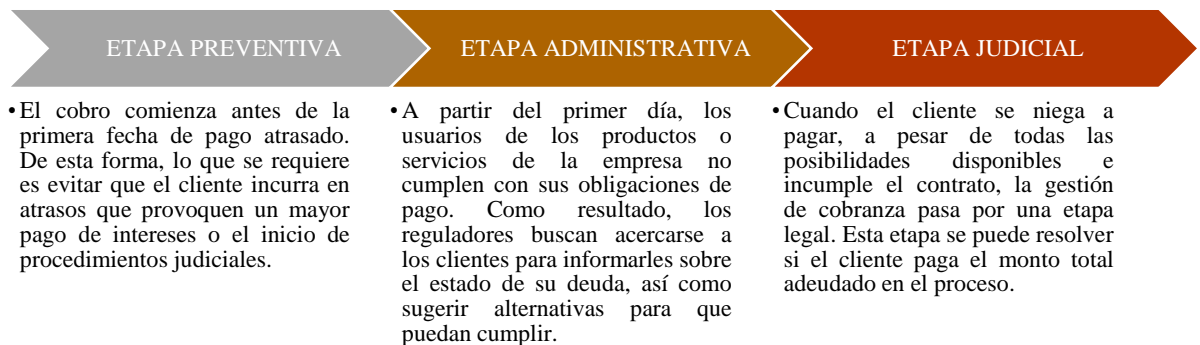
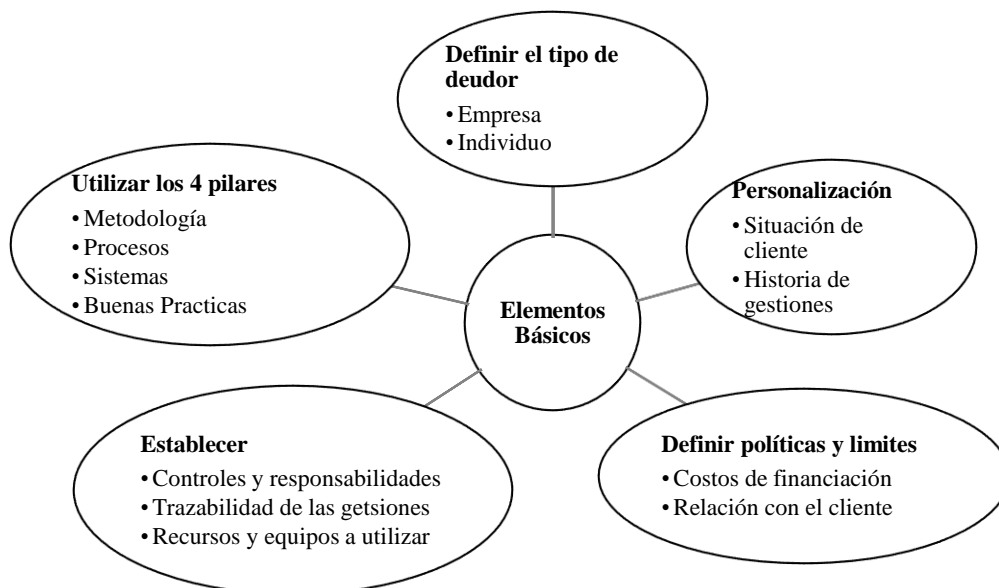


Figura 2

Elementos básicos para la gestión de cobranza

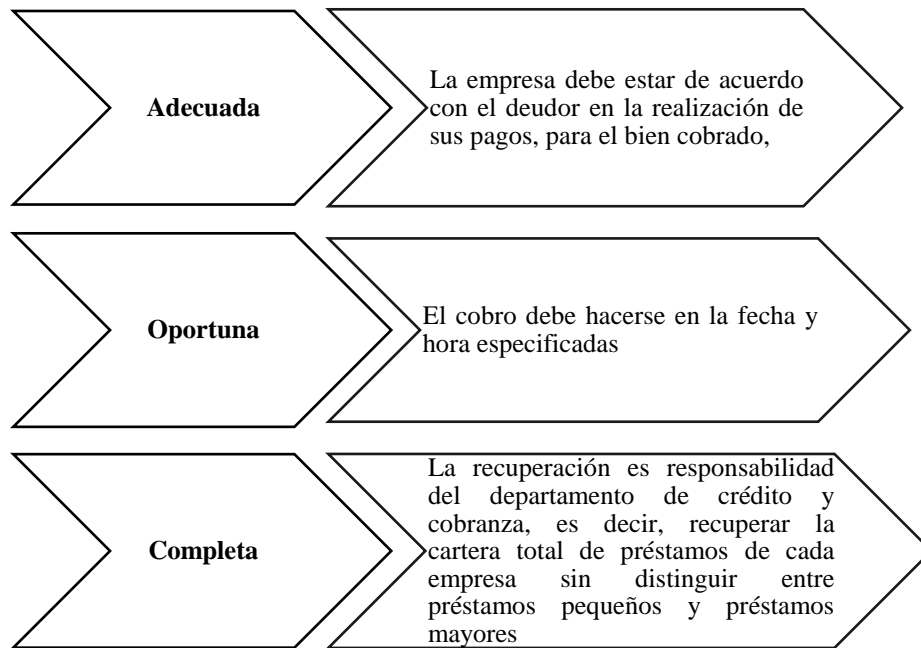


En cuanto a las Cobranzas, Westreicher (2020), lo define como el cobro es la acción o procedimiento mediante el cual se toma una acción a cambio de un bien o servicio o la cancelación de una deuda.

Para Calderón (2017), la cobranza Incluye la redención de créditos previamente otorgados por una empresa, regularmente en la operación de un prestador de servicios, comercial, financiero o industrial, realizado en México y en todos los países del mundo.

Figura 3

Requisitos de Cobranza



Por otro lado, el Objetivo de la cobranza, según Equipo Editorial SalesUp (2018), señala que:

El proceso de cobranza tiene como objetivo cerrar el ciclo de ventas, se considera el pulmón de la empresa porque solo permite la recuperación de las inversiones realizadas en el producto y / o servicio, si no se aprueba. Apropiadamente, su empresa puede tener problemas e incluso poner en peligro su sustento.

1.1. Tipos de cobranza que existen en las empresas.

Ganar intereses por pagos atrasados es un problema difícil para las empresas porque pueden incurrir en gastos adicionales que reducen las ganancias. Para ello, las

estrategias de cobranza utilizadas por la empresa deben desarrollarse de acuerdo al nivel de cumplimiento que el cliente realiza con sus créditos. Entonces, Morales y Morales (2014, págs. 152-154), nos hablan de los tipos de cobranza en las empresas:

1.1.1. Cobranza normal.

Esto se realiza por el método de pago tradicional, y entre los mecanismos utilizados se encuentra la emisión de un estado de cuenta en el momento del recibo del pago, en el que se informa al cliente de su evolución crediticia.

1.1.2. Cobranza preventiva.

En este punto, los clientes pueden usar recordatorios de fechas de vencimiento próximas o pasadas, lo que se puede hacer por teléfono, correo o mediante visitantes.

1.1.3. Cobranza domiciliaria.

Cuando un cliente se atrasa en el pago de la factura, son necesarias visitas domiciliarias para determinar el proceso de cobro a seguir como consecuencia de la demora. Según el grado de retraso debe clasificarse: en los cobros en efectivo, lo que significa cobrar todo el atraso o saldo vencido, otro es el por convenio, el cual es recibir un pago no menor a 50% y convenio con pagos posteriores a corto plazo, por último, está el denominado recuperación de mercancía.

1.1.4. Cobranza administrativa.

Es la cartera de clientes que están por vencer y que no han tenido gestión anterior. Es fundamental programar y determinar el seguimiento adecuado, así

como la emisión y entrega de cartas, transacciones e informes para obtener promesas de reembolso por parte de cada cliente.

1.1.5. Cobranza prejudicial.

Estos son los cobros que hacen las empresas, sus proveedores de servicios bancarios o cualquier otra entidad y comienzan retrasando uno o más pagos del préstamo. A través de estas agencias de cobranza, el acreedor busca persuadir al deudor para que cumpla con sus obligaciones y así evitar entablar una demanda.

1.1.6. Cobranza judicial.

Comienza cuando el deudor incumple sus obligaciones crediticias y, en consecuencia, el acreedor inicia un procedimiento ante el tribunal de justicia correspondiente para comparecer ante un tribunal de primera instancia, y se dicta sentencia para recuperar el saldo acreedor y los costos de recuperación. Si el deudor no paga de acuerdo con la sentencia, el juez podrá prescribir otras acciones como: embargo judicial de los bienes del deudor, liquidación de la garantía ofrecida (hipoteca, prenda, etc.)

1.1.7. Cobranza extrajudicial.

Se ejecuta para todas aquellas cuentas vencidas en las que se podría haber aplicado antes algún tipo de gestión de cobranza y no llegó a nada. En este caso, la gestión del grupo se maneja de la siguiente manera, primer se verifica la existencia de la persona natural o jurídica, posteriormente se ubican nuevos antecedentes, domicilio particular o comercial, por último, se realiza un contacto personal con el deudor, a fin de negociar la deuda no pagada.

1.2. Fases de la cobranza.

Morales y Morales (2014, pág. 146), nos mencionan 4 fases de cobranza:

1.2.1. Prevención.

Estas son medidas para evitar el incumplimiento de los clientes, reducir el riesgo de incumplimiento en la cartera de clientes por cobrar y asegurar los elementos para actuar en caso de que el riesgo aumente debido al mayor riesgo de incumplimiento. Un aumento en el número de casos de impago de clientes, así como en juicios, con el abogado de la empresa o mediante una empresa especializada en la recuperación de clientes infractores.

1.2.2. Cobranza.

Tales acciones tienen como objetivo cobrar deudas en caso de incumplimiento anticipado, cuando la empresa aún quiere seguir haciendo negocios con el cliente, ya que siempre existe la posibilidad de un negocio rentable.

1.2.3. Recuperación.

Se trata de procedimientos para cobrar el crédito atrasado con tiempo suficiente, para que la empresa ya no quiera seguir tratando con los clientes.

1.2.4. Extinción.

Son acciones que encaminadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes han pagado los adeudos correspondientes.

1.3. Técnicas de cobranza.

Hay una serie de recomendaciones que se deben hacer ante los recolectores para lograr resultados exitosos, y van de la mano con el comportamiento del cliente. Morales y Morales (2014, págs. 173-174), se tiene diferentes técnicas, las cuales serán mencionadas a continuación:

Tabla 1

Técnicas de cobranza según el riesgo de pérdida de la deuda

Clase de riesgo	Características	Trato
Mínimo	Carácter y capacidad excelentes	Afabilidad-cortesía
Aceptable	Carácter y capacidad buena	Atención-cuidado
Alto	Poca moralidad o capacidad	Emprender acción jurídica correspondiente

Nota. Morales y Morales (2014) Crédito y Cobranza (págs. 173-174)

Tabla 2

Técnicas de cobranza según el comportamiento del deudor con el cobrador

Actitud	Características	Trato
Preguntón	Finge ignorar su responsabilidad de pagar.	Informar y exigir cumplimiento y señalar que no se tolerara más.
Hostil	Hace sentir al cobrador como un funcionario sin jerarquía ni autonomía.	Respaldar al cobrador con los elementos suficientes para exigir el cumplimiento de las obligaciones del cliente.
Agresivo	Carácter y capacidad agresiva	No demostrar temor, escucharlo sin interrumpir y contestar todas sus dudas y exigirle que debe pagar.
Terco	Poco inteligente o negligente/testarudo	Actitud que perciba potencia del cobrador a través de explicaciones cortas, sencillas y cerciorarse que entendió.

Apático	Es inteligente, pero duda porque no está convencido.	Explicarle a través de documentos oficiales sus responsabilidades para pagar el crédito a la empresa.
Trágico	Alega y muchas veces inventa toda clase de calamidades.	Interrumpirlo con afabilidad y no aceptar más excusas.
Charlatán	Habla de todo fuera de tema para impedir la gestión de cobro.	Interrumpirlo con tacto y hacer la gestión de cobro.
Excesivamente amable	Colma de atenciones, regalos y detalles.	Obrar con mesura. Rechazar atenciones y regalos, y señalarle amablemente que debe cumplir sus obligaciones de pago.
Burlador	A través de gestos se burla, aunque es atento nunca cumple	Actitud enérgica, establecer una fecha definitiva para el pago.
Muy ocupado	Realmente está ocupado.	Averiguar horas hábiles, tener paciencia, pero notificar de manera oficial sus obligaciones y compromisos.
Eterno ausente	Nunca se le encuentra	Dejar mensajes (escritos, electrónicos, con otras personas, etc.) en el domicilio legal que registro cuando solicito el crédito.
Manifiesta no tener dinero	Muchas veces no es la causa; omite la verdadera.	Averiguar la verdadera causa y plantear soluciones, para lograr el cumplimiento del cliente.

Nota. Morales y Morales (2014) Crédito y Cobranza (págs. 173-174)

Tabla 3

Técnicas de cobranza según el comportamiento del deudor ante la deuda

Causa alegada	Características	Trato
Mal informado	Fallas en la información.	Aclarar condiciones de venta y obligaciones del crédito con el contrato correspondiente
Negligente	Es apático para cumplir con sus pagos.	Comunicarle las consecuencias de sus actos para la empresa y para él.

Incapacidad de pago, aunque la deuda es pequeña.	Generalmente son deudores con poca capacidad económica.	Evaluar si es conveniente una reestructura de la deuda.
Fechas de pago no coinciden con las fechas de sus ingresos	Falta de sincronización de los ingresos con las fechas de pago.	Por única vez cambiar fechas para que coincidan los ingresos del cliente con la obligación de pagar.
Fuerza mayor	Siniestro, quiebra de empresa, desempleo, etc.	la Ser comprensivos en los acuerdos para ayudar al cliente a pagar el crédito.
Liquidez transitoria	Emplean dinero en otras Actividades	Actitud firme para exigir el cumplimiento de los pagos

Nota. Morales y Morales (2014) Crédito y Cobranza (págs. 173-174)

1.4. Proceso de Cobranza

Morales y Morales (2014, pág. 144) , señalan que:

El proceso de cobro comienza después de que se otorga el crédito y el cliente ha realizado el pago; Por lo tanto, esta venta solo se completa cuando se recaudan los fondos, sin esta situación la empresa comercializadora se quedará rápidamente sin capital de trabajo, pero la liquidación de la venta se compensará de manera continua, provocando un flujo de efectivo a la empresa. Cliente. Hoy en día, la gran mayoría del comercio y la industria del mundo utiliza crédito; Por tanto, la agregación es una tarea de gran importancia en el gobierno corporativo.

Además, estos autores nos brindan información sobre el proceso a seguir para recuperar los pagos vencidos, estos son:

1.5. Identificación del problema.

Las empresas suelen utilizar el informe de antigüedad de las cuentas por cobrar para determinar los saldos vencidos. Algunos de estos informes no brindan suficiente asistencia en el proceso de recopilación, por lo que le recomendamos que realice las siguientes acciones: marcar con algún color las cuentas problema, así también clasificar sus cuentas de acuerdo con problemas como, por ejemplo: antigüedad, cantidad total vencida, agrupamiento y descripción del porcentaje de cuentas de acuerdo con el tiempo de vencimiento (por ejemplo la que tiene 120, 90 o 60 días) con la finalidad de identificar las que tienen mayor problema y que afectan las necesidades de flujo de efectivo.

Además, se requiere un informe de antigüedad de la cuenta (ACR) para cada cuenta, que identificará tanto su cuenta como los problemas de los empleados. El Comité Asesor Internacional debe indicar la información requerida para tomar la decisión de manera adecuada, y finalmente, se deben incluir las columnas necesarias con comentarios que describan las actividades y la fecha de recolección en el informe, lo que ayudará a rastrear y analizar las cuentas individuales, por ejemplo, cómo proporcionar información general sobre el sistema.

1.6. Actividades de cobranza

Se llevan a cabo varias actividades de cobranza, incluida una llamada telefónica, una carta y una reunión con el abogado del cliente

1.6.1. Negociación.

Hay un período caracterizado por la cesión de deuda entre la relación del deudor con la empresa, pero algunos prefieren llegar a un acuerdo

caracterizado por la recuperación de parte del crédito antes que la pérdida de la totalidad del saldo o la aparición de juicios que en ocasiones pueden ser más caro de lo que se recuperará.

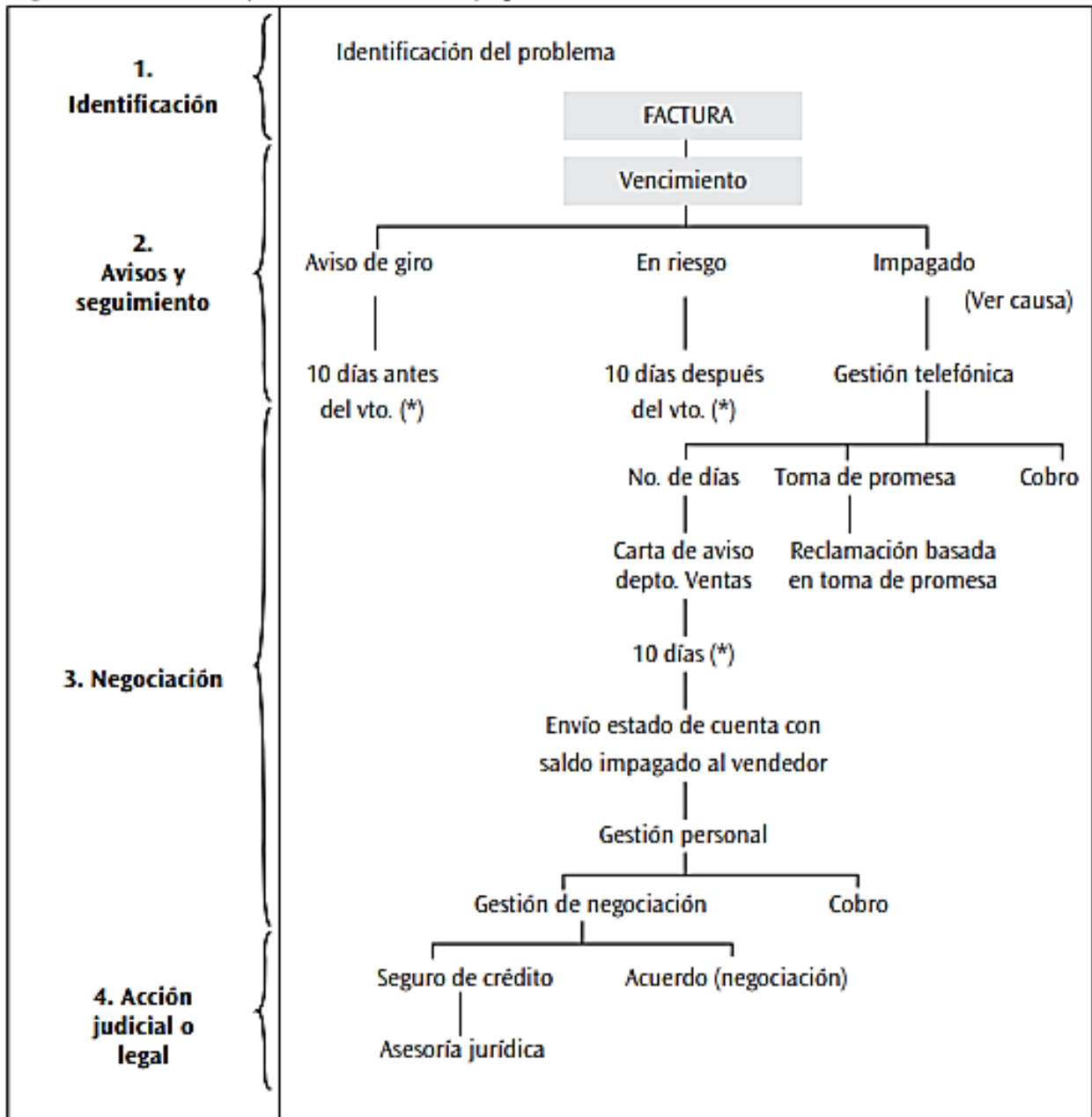
1.6.2. Acción judicial

Esta acción hace que el sistema judicial requiera la aprobación de la demanda de un deudor para cumplir con el reembolso de los préstamos otorgados por la empresa. También se puede decir que esta es la etapa del proceso de cobranza de deudas, donde se utilizan leyes y contratos para obligar al deudor a cumplir con los términos del contrato de crédito celebrado entre la empresa y el cliente, por otro agotamiento. Canales de cobranza más flexibles y libres de deudas.

Morales y Morales (2014), Detalles de un ejemplo de los autores en la figura. 6 procedimiento esquemático para el cobro de pagos atrasados, una serie de procedimientos propuestos para monitorear y controlar a los deudores que no honran los pagos del crédito a tiempo.

Figura 4

Proceso de cobranza



Nota: Ejemplo de los autores Morales y Morales (2014, pág. 156)

Gómez (2021), afirma las políticas de cobranza de deudas son los procedimientos que sigue una empresa para cobrar los préstamos que ha otorgado a sus clientes. De acuerdo con el objetivo marcado dentro de la empresa, en relación a la

redención de los créditos otorgados al cliente, servirá como marco de referencia para establecer políticas de cobranza.

1.7. Políticas de Cobranzas

De acuerdo con Morales & Morales (2014, pág. 164), las políticas de cobranza de deudas son los procedimientos que sigue una empresa para cobrar los préstamos que ha otorgado a sus clientes. De acuerdo con el objetivo marcado dentro de la empresa, en relación a la redención de los créditos otorgados al cliente, servirá como marco de referencia para establecer políticas de cobranza.

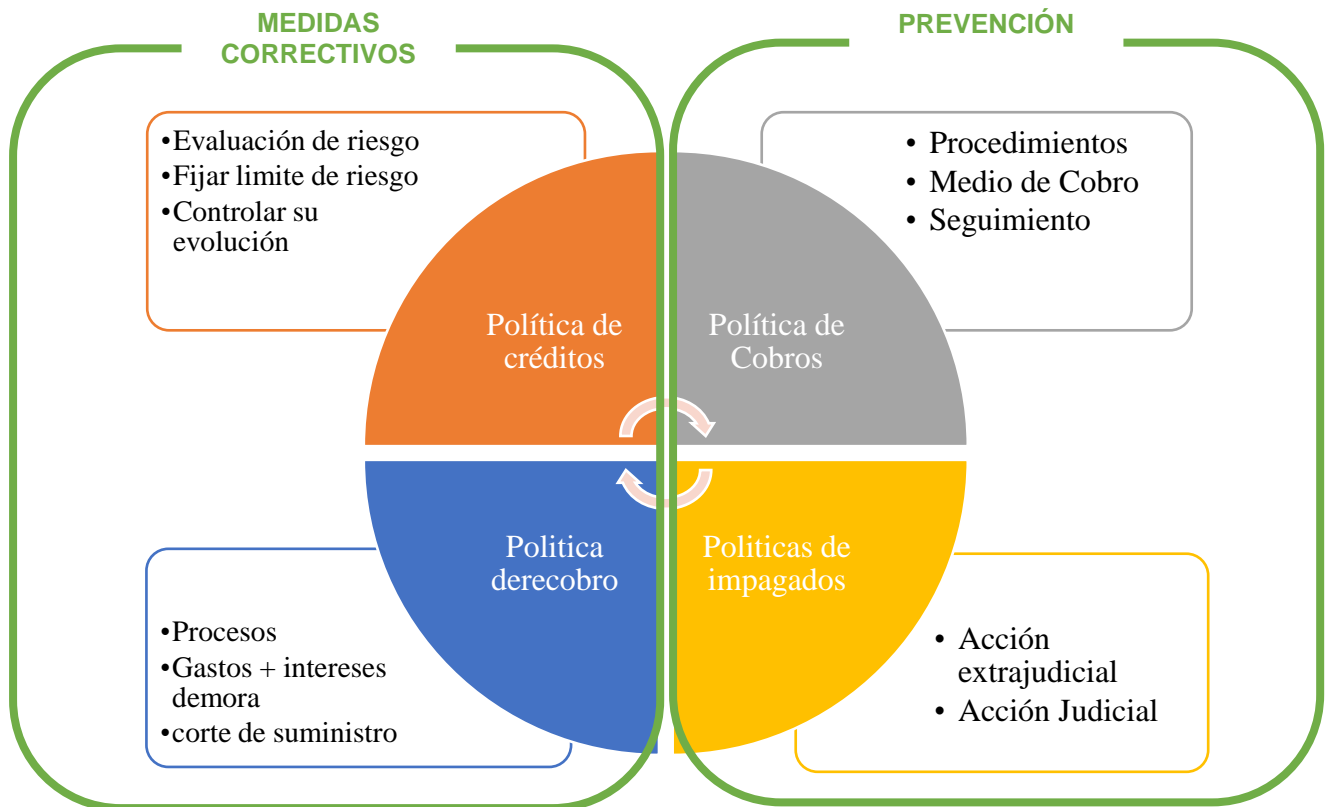
López (2016), mencionó que una política de cobranza es el resultado de dar crédito a cliente bajo ciertas condiciones y muchas veces son incumplidas. Desde un punto de vista empresarial, el principal objetivo de establecer un sistema de crédito es incrementar el volumen de ventas al brindar medios de pago a los clientes, y este comerciante, industrial o consumidor general puede no estar disponible para comparar bienes o servicios. El efectivo de esta manera logra el objetivo principal de la empresa que es generar mayores ingresos y ganancias para el negocio.

Por otra parte JA COBRA (2020), menciona que, para tener éxito cualquier sistema de recaudación de fondos debe recibir dinero. Este objetivo se vuelve menos visible y menos probable de alcanzarse a medida que se agregan requisitos adicionales para preservar la reputación, la recuperación del deudor, la rapidez de liquidación y la explotación económica. De acuerdo con el objetivo marcado dentro de la empresa, en relación a la recuperación de

créditos. otorgada al cliente, servirá como marco de referencia para establecer políticas de cobranza.

Figura 5

Políticas de Cobranza



Nota. JA COBRA (2020)

Además, para este autor la recomendación es que las políticas de recolección se analizan periódicamente en las condiciones y necesidades de la empresa y la situación en la que se desarrollan sus actividades.

La política de cobranza de la empresa son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar sus cuentas tan pronto como vencen. La eficacia de las políticas de cobranza de una empresa se puede evaluar en parte al observar las deudas incobrables estimadas. Un esfuerzo de cobranza efectivo está asociado

con una política crediticia efectiva, reduciendo así los costos de cobranza para cuentas difíciles o problemáticas.

JA COBRA (2020), indica que la política de recolección debe admirar lo siguiente:

a) **Condiciones de ventas:** cuando la compañía establece ventas de crédito, se establecen condiciones de ventas en crédito otorgado, que incluyen: Términos de descuento, fechas de pago, ubicaciones de fertilizantes para créditos, tasa de interés, etc., para el suministro de bienes, características, garantías, uso, restricciones y cuidado.

b) **Plazos de cobro:** para determinar cuándo comenzará el proceso de cobranza con un cliente, es necesario determinar cuándo y cómo se llevará a cabo el primer intento de cobranza, es decir, el período posterior a la fecha de vencimiento de Cuentas por pagar. Se deben cobrar las cantidades vencidas. El plazo dependerá de lo que haya fijado la empresa, ya sea una semana, 15 días o, en algunos casos, un período de tiempo más largo.

López (2016), manifiesta que, se conceden los créditos a plazos razonables según las características de los clientes, además los costos de cobranza se aplican teniendo en cuenta los importes a pagar para lograr una tasa de retorno razonable.

Debe quedar claro que los diferentes procedimientos de cobranza utilizados e implementados por la empresa deben estar definidos por una política de cobranza común.

1.8. Importancia de la Gestión de cobranzas.

López (2016), considera muy importante que las condiciones crediticias ayudan a la empresa a conseguir más clientes, se debe tener mucho cuidado porque los descuentos que se pueden ofrecer a veces pueden ser perjudiciales para el negocio. Los cambios en cualquier aspecto de las condiciones crediticias de la empresa pueden afectar sus ganancias totales, lo que puede significar la supervivencia a largo plazo de la empresa en el mercado.

Según Diario Gestión (2021), la cobranza las empresas es un conjunto acciones y procesos que se dan por concepto de compra de un bien o servicio. Por lo tanto, la cobranza es importante, en primer lugar, ya que es el conseguir el cierre del proceso de la venta, en segundo lugar, es el recuperar la inversión que hemos realizado, asimismo nos permite convertir nuestras cuentas por cobrar en activos lo más pronto posible, por último, ayuda a mantener una buena relación comercial con los clientes.

1.9. Tipos de políticas de cobranza.

Lopez (2016), menciona que la política de cobranza debe basarse en su recuperación sin afectar el derecho de uso del cliente. La empresa debe tener cuidado de no ser demasiado agresiva en la gestión de sus cobranzas. Los diversos procedimientos utilizados están determinados por la política general de cobranza de la empresa. Cuando la venta se realiza a crédito, dé un plazo razonable para el pago, con la esperanza de que el cliente salde su cuenta en los términos acordados para asegurar una buena tasa de margen ofrecida en la transacción. En cuanto a la política de cobranza, se pueden distinguir tres tipos, a saber; Política restrictiva, política liberal, política racional.

Primero, las políticas **Restrictivas**.

Lopez (2016), manifiesta que este tipo de políticas son caracterizadas por la concesión de créditos en períodos sumamente cortos, normas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva. Esta política contribuye a reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso y la inversión movilización de fondos en las cuentas por cobrar. Pero a su vez este tipo de políticas pueden traer como consecuencia la reducción de las ventas y los márgenes de utilidad, la inversión es más baja que las que se pudieran tener con niveles más elevados de ventas, utilidades y cuentas por cobrar.

Segundo, las políticas **Liberales**.

Lopez (2016), indica que, a diferencia de las políticas restrictivas, las políticas liberales son bastante generosas, otorgan crédito frente a la competencia, no imponen ninguna presión sobre la recaudación y son menos exigentes en términos de plazos y plazos. Este tipo de póliza conlleva un aumento de cuentas y cuentas por cobrar, así como pérdidas en cuentas incobrables. Por tanto, este tipo de política no induce a compensar incrementos en ventas y beneficios.

Tercero, las políticas **Racionales**.

Lopez (2016), afirma que estas políticas son las políticas deben aplicarse para crear un flujo normal de crédito y cobranza; Se realiza con el propósito de lograr los objetivos de gestión de cuentas por cobrar y gestión financiera en general. Este objetivo es maximizar el retorno de la inversión de la empresa.

Morales y Morales (2014, pág. 164), nos mencionan:

Si, por ejemplo, el objetivo primordial es la prontitud en el cobro de las cuentas pendientes, se usarán métodos estrictos que pueden ser muy costosos y a su vez difundir una imagen de la empresa estricta para el cobro a los clientes. Pero si, por otra parte, la empresa tiene como objetivo tener una reputación de aceptación entre los clientes, probablemente acepte las súplicas de los clientes para dilatar los pagos, lo cual conducirá a la empresa a establecer políticas amables y hasta delicadas, que seguramente conducirán a una cobranza más lenta. Lo recomendable es que las políticas de cobranza se analicen de manera periódica de acuerdo con las condiciones y necesidades de la compañía, y de la situación en que se desarrollan sus operaciones.

1.10. Factores que afectan la política de cobranzas

Existen muchos factores que inciden en la determinación del tipo de política más conveniente de cobro que adoptara cada empresa para su situación. Para Morales y Morales (2014, pág. 165), los factores más importantes son:

Capital.

Es el monto propio de que dispone la empresa que diseña la política de cobranza, dado que, si no recupera los créditos, la empresa requerirá recursos financieros y eso puede desencadenar problemas para el desarrollo de sus operaciones. Si la empresa no tiene un capital de trabajo suficiente y depende de la rotación de sus mercancías para suministrarse los fondos que necesitan, significa una pérdida de recursos para la compañía.

Competencia.

Es necesario conocer, “¿qué está haciendo la competencia?”, porque una empresa que ofrezca mejores condiciones para el deudor en la forma de pago, atraerá más clientes, y aquella empresa que su política de cobro es más rígida los perderá y con ello afectará sus resultados financieros.

Tipo de mercancía.

A menor volumen de mercancías, más grande es la necesidad del pronto pago de la cuenta y, por lo tanto, deberá ser más estricta la política de cobranza.

Clases de clientes.

Algunos clientes pagan regular y casi automáticamente en respuesta a una simple llamada o recordatorio, sin usar estrategias para que paguen. En el otro extremo se encuentran los clientes para los cuales si se adopta una política débil no responden, por lo cual se deberán adoptar políticas que incluyan la amenaza de la acción legal inmediata.

1.11. Liquidez.

Concepto.

Morales y Morales (2014, pág. 30), mencionan que “la liquidez es un factor que analiza la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus compromisos a tiempo”.

Habiendo considerado los conceptos de liquidez, podemos concluir que consiste en la disponibilidad inmediata de fondos financieros para hacer frente a todo tipo de obligaciones. Todas las empresas necesitan suficiente efectivo para pagar sus deudas, pero si tiene un exceso de efectivo, puede perder valor con el tiempo.

Por lo tanto, la liquidez es una de las variables de investigación en este estudio, lo que me permitirá medir y conocer el tiempo que tardan las cuentas por cobrar en estar disponibles en efectivo por trabajo.

Consecuencias por falta de liquidez.

Según Conexionesan (2020), la falta de liquidez significa que las empresas no pueden obtener sus recursos de manera adecuada y tienen dificultades para reembolsarlos. Aparte de los efectos a corto plazo, esta situación puede obligar a cerrar la organización.

Asimismo, también dicho autor citado menciona tres factores importantes dentro de la falta de liquidez:

Primeramente, **los Conflictos laborales**, son las principales dificultades de la falta de liquidez es el impago de salarios a los trabajadores. Esto hace que los empleados se sientan menos involucrados en la organización y, además, se crea un mal ambiente de trabajo que puede afectar la productividad.

Por consiguiente, **Falta de competitividad**, e otra lucha de las empresas es detener la financiación o los recursos utilizados para los salarios de los trabajadores o nuevas inversiones. Sin la capacidad financiera para innovar, la empresa se volverá menos competitiva en el mercado.

Por otra parte, **el Impago a los proveedores**, son los pagos a proveedores son esenciales para el funcionamiento normal del negocio. Una empresa sin servicios básicos, como electricidad y agua, no podrá operar a su máxima capacidad. Asimismo, a diferencia de los proveedores de servicios básicos, las empresas que no pueden pagar a los proveedores de materias

primas no podrán producir una producción que cumpla con sus estándares. Esta relación con los proveedores se daña cuando la comunicación no es transparente y los problemas económicos no se resuelven.

Por último, **la Incapacidad para pagar**, nos indica que las empresas entran en esta categoría cuando no pueden pagar sus deudas. Las consecuencias relacionadas con la interrupción del proveedor y los cambios repentinos pueden generar desconfianza entre los consumidores.

1.11.1. Cálculo y medición de liquidez

Anticiparse a cualquier escenario derivado de la falta de liquidez, es fundamental tener una visión integral y medir la liquidez, como las herramientas de gestión y control de la liquidez.

Morales y Morales (2014, pág. 30), mencionan que la liquidez se calcula a través de las siguientes razones financieras:

Sin embargo, existen otras herramientas para medir la liquidez de manera rápida y sencilla, como son el Fondo de Maniobra y los ratios Financieros

Fondo de Maniobra:

Capilla (2021), afirma que el fondo de maniobra o capital de trabajo es la parte de los activos corrientes de una empresa que se financia mediante deuda a largo plazo (deuda a largo plazo). Se calcula como la diferencia entre el activo corriente y el pasivo corriente (pasivo corriente).

Se debe observar que, por concepto básico de contabilidad (partida doble), donde $ACTIVO = PASIVO$, el Fondo de Maniobra corresponde a la diferencia entre Activo y Pasivo Corriente.

Ratios Financieros:

Arias (2021), mencionó que un índice financiero, también conocido como índice financiero, es un índice que compara la posición financiera de una empresa con valores óptimos o promedios para la industria.

Objetivo de las ratios financieras.

Herrera (2014, pág. 1), indica que Solo debemos determinar ratios con magnitudes relacionadas, de lo contrario la información proporcionada carecería de sentido.

Relación.

Solo se debe determinar ratios con magnitudes relacionadas, pues de lo contrario la información proporcionada por la ratio no tendría sentido.

Relevancia.

Se debe considerar sólo aquellas ratios que proporcionan información útil, ya que no es igualmente válida la información proporcionada por todos y cada uno de las ratios y en ese sentido se deben eliminar aquellos que resulten irrelevantes.

1.11.2. Importancia de las ratios financieras.

Herrera (2014, pág. 1), los índices financieros son medidas que dirigen a los gerentes en la dirección correcta de la empresa, les proporcionan sus metas

y estándares, ayudan a los gerentes a dirigirlos hacia las estrategias más rentables a largo plazo, así como a tomar decisiones efectivas a corto plazo.

1.11.3. Clasificación de las ratios financieras.

Herrera (2014, págs. 2-8) nos muestra los diferentes índices:

Ratios de liquidez.

Representa la solvencia de corto plazo, basada en la capacidad de cumplir con las obligaciones de corto plazo derivadas del ciclo productivo. Este grupo a su vez se divide en:

- Liquidez corriente.
- Prueba acida o liquidez severa.
- Liquidez absoluta
- Capital de trabajo

Ratios de gestión.

Ayuda a la empresa a evaluar el nivel de operación y eficiencia en el uso de los recursos disponibles a partir del cálculo del número de ciclos de determinadas posiciones en el balance durante el año, a partir de la estructura de la inversión, y las proporciones relativas de los diversos componentes de los gastos a los ingresos que genera la empresa a través de las ventas.

Este grupo a su vez se divide en:

- Rotación de existencias
- Promedio de créditos otorgados.
- Rotación de cuentas por cobrar.
- Promedio de compras al crédito.
- Rotación de cuentas por pagar.

- Rotación de capital de trabajo.
- Rotación del activo fijo.
- Rotación del activo total.
- Rotación de patrimonio.

Ratios de endeudamiento (solventia).

Son indicadores que miden la solventia a largo plazo de la empresa, para cumplir con el pago de obligaciones regulares.

Este grupo a su vez se divide en:

- Apalancamiento financiero o solventia
- Solventia patrimonial a largo plazo.
- Solventia patrimonial.

Ratios de rentabilidad.

Capaz de evaluar la eficacia de la organización y gestión de los recursos económicos y financieros de la empresa.

Este grupo a su vez se divide en:

- Margen de utilidad bruta.
- Margen de utilidad neta.
- Rentabilidad patrimonial.
- Rentabilidad del activo o índice de Dupont.
- Rentabilidad de capital.

1.11.4. Principales ratios de liquidez utilizados en la investigación.

Liquidez corriente.

Herrera (2014), menciona que el índice de liquidez general obtenido al dividir el activo circulante por el pasivo circulante (los activos corrientes incluyen principalmente cuentas de tesorería, bancos, cuentas por cobrar, valores y acciones fáciles de comprar). Este índice es una medida básica de liquidez, que se refiere a la proporción de deuda de corto plazo cubierta por activos, la conversión a moneda corresponde aproximadamente a la fecha de vencimiento de la deuda.

$$\text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente} = \text{Veces}$$

Un valor correcto para esta ratio debe ser igual o mayor que 2; en caso contrario que sea menor que 2, indica que puede haber problemas de liquidez.

Prueba ácida o liquidez severa.

Herrera (2014), menciona que Es una medida más directa de la solvencia a corto plazo de la empresa, teniendo en cuenta la liquidez de los componentes corrientes de los activos. Se calcula como la relación entre los activos corrientes que son más convertibles en efectivo y los pasivos corrientes.

El valor válido para este informe debe ser igual o mayor que 1; De lo contrario, es menor que 1, lo que indica un posible problema de liquidez.

Capital de trabajo

Herrera (2014), menciona que Este índice muestra el exceso de Activo Corriente que posee la empresa, para afrontar sus obligaciones corrientes.

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente (UM)}$$

1.11.5. Definición de términos básicos

Corto plazo: a los activos de inmediata disponibilidad, como bancos, caja, clientes, documentos por cobrar. También a los pasivos que se liquidarán dentro del ejercicio de 12 meses se los considera obligaciones a corto plazo. (<https://quesignificado.com/a-corto-plazo>)

Condición judicial: indica el modo de ser de un individuo con relación a una ley o acción jurídica.

Crédito moroso: Créditos sin recibir el pago de una cuota en el día de vencimiento; generalmente se define el cliente en mora después de un día de atraso en el pago de su cuota.

Cuentas por cobrar: Constituyen uno de los activos más importantes de una empresa. Su misma naturaleza de representar las decisiones de concesión de crédito, la gran importancia que para la administración tiene su buen manejo y control en las decisiones financieras, como instrumento que contribuye a elevar el volumen de ventas y a la generación de fondos para el financiamiento de las operaciones corrientes de la empresa.

Cuentas morosas: Morales y Morales (2014), lo definen como cuentas de los créditos que no han recibido pagos de un préstamo dentro del plazo acordado.

Correos electrónicos: servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos.

Departamento de cobranza: Morales y Morales (2014), lo definen como lo existente en las organizaciones independientemente del tamaño, sector y volumen de facturación de la empresa. Algunas compañías establecerán

departamento de créditos independiente del resto de la estructura organizativa, pero en algunas organizaciones es pequeño, establecen esta función a través de una persona que dedica parte de sus jornadas al seguimiento y control del crédito y sus estatus de pago.

Llamada: operación donde se pone en conexión una persona con un teléfono y su destinatario para tratar algún asunto en común.

Morosidad: Morales y Morales (2014), lo definen como la falta de puntualidad o retraso en cumplir un objetivo, un pago o en la devolución de una deuda que está estipulada en un contrato formal.

Notificación escrita: proceso mediante el cual se le informa a alguien acerca de una determinada circunstancia que le incumbe de manera escrita.

Productos de cobranza: conocidos también como alternativas de pago ajustadas a las necesidades de los clientes (Wittlinger, Carranza y Mori, 2003).

Ratio: coeficiente o razón que proporción una unidad contable y financiera de comparación, a través del cual, la relación por división entre sí de dos datos financieros directos, permiten analizar el estado actual o pasado de una organización, en función a niveles óptimos definidos para ella.

Rentabilidad. Morales y Morales (2014), lo definen como el resultado de la actuación de la administración en la empresa para dirigirla adecuadamente. Las razones de rentabilidad muestran la incidencia que tienen la liquidez, la administración de activos y la deuda sobre los resultados de las operaciones y que precisamente se reflejan en las utilidades de la corporación.

Solvencia. Morales y Morales (2014), lo definen como la posición financiera que refleja el estado de liquidez aceptable, es decir, si en un momento dado el deudor cuenta con dinero suficiente para cubrir sus compromisos.

1.12. Preguntas de Investigación

1.12.1. Pregunta Específica

¿Cuál es la incidencia de la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa IRZA Ingenieros SRL del año 2020?

1.12.2. Pregunta Específicas

- ¿Los procedimientos de cobranza incide en la liquidez de la empresa IRZA Ingenieros SRL del año 2020?
- ¿Las políticas de cobranza inciden en la liquidez de la empresa IRZA Ingenieros SRL del año 2020?

1.13. Objetivos

1.13.1. Objetivo general

Determinar si la gestión de cobranzas incide en la liquidez de la IRZA Ingenieros SRL del año 2020.

1.13.2. 1.2.1. Objetivos específicos

- Determinar si los procedimientos de cobranza inciden en la liquidez de la empresa IRZA Ingenieros SRL del año 20201
- Determinar si las políticas de cobranza inciden en liquidez de la empresa IRZA Ingenieros SRL del año 2020.

CAPÍTULO II. METODOLOGIA

2.1. Tipo de investigación

“La investigación básica tiene como objetivo mejorar el conocimiento, más que generar resultados o tecnologías que beneficien a la sociedad en el futuro inmediato” (Málaga, Vera y Oliveros, 2018).

La definición citada en el párrafo anterior, nos indica que nuestra investigación cumple con lo propuesto por los autores; pues esto servirá de punto de partida y de apoyo a la solución de los problemas identificados

2.1.1. Enfoque de la investigación.

2.1.1.1. Mixto

Salcido (2020), mencionó que el enfoque mixto consiste en recopilar, analizar e integrar datos cualitativos y cuantitativos.

De acuerdo con la definición planteada por Salcido, nuestra investigación es de enfoque mixto, obteniendo los datos del ambiente natural donde se desarrollan las actividades diarias de la empresa y utilizando los datos cualitativos y cuantitativos para hallar los objetivos planteados y la comprobación de la hipótesis en estudio.

2.1.2. Diseño de la investigación

Es no experimental transversal por lo que no se manipularan o modificaran variables de estudio, las variables se van a observar tal y como se está dando en la realidad para así analizar y es transversal; puesto que, se adjuntaron los datos necesarios en un exclusivo y único momento (Hernández, Fernandez, y Baptista, 2016)

2.1.3. Nivel de la investigación

De acuerdo con la naturaleza del estudio de la investigación, reúne por su nivel las características de un estudio descriptivo.

“La Investigación descriptiva buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.” (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2016)

2.2. Población y muestra (materiales, instrumentos y métodos)

2.2.1. Población

Según Tamayo (2017) señala que:

La población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno para un determinado estudio integrado un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación (p.180)

Por su parte Arias (2015) indicó que la población “en términos más preciso población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Está queda delimitaba por el problema y por los objetivos del estudio. (p.81)

De acuerdo a las definiciones anteriores, para esta investigación se considera como población a todo el personal que labora en la empresa IRZA Ingenieros S.R.L que suman un total de 10 trabajadores en el área de cobranza.

2.2.2. Muestra

De acuerdo a Hernández & Sampieri (2018), indicó que “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p.175)

De acuerdo a las definiciones citadas, para esta investigación la muestra tomada es de 10 trabajadores de la empresa IRZA Ingenieros S.R.L seleccionados del área de cobranza. La muestra es una parte de la población de la cual se desea estudiar, utilizando métodos para recolectar datos y así conseguir los objetivos planteados. Para la presente investigación se utilizará el método de muestreo no probabilístico por conveniencia donde las muestras de la población se seleccionan solo porque están convenientemente disponibles para el investigador.

Para la determinar del tamaño de muestra no hay necesidad de la aplicación de alguna fórmula estadística, ya que se cuenta con una población muy pequeña.

2.2.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis está dada por todos y cada uno de los trabajadores del área de cobranza de la empresa IRZA Ingenieros S.R.L.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El método de recolección de datos que se aplica en la presente investigación será a través de la entrevista, encuesta, cuestionario y el análisis documental:

2.3.2. Técnicas:

2.3.2.1. Encuesta:

Se utilizó este técnico para la recolección de datos en el área de cobranza

2.3.2.2. Análisis Documental:

Se realizará un análisis documental sobre la información financiera y contable proporcionada por el área de contabilidad

2.3.2.3. Observación

La observación es un elemento fundamental para el proceso de nuestra investigación; para obtener el mayor número de datos.

2.3.3. Instrumentos:

2.3.3.1. cuestionario

Dirigida y aplicada en el área de cobranzas, está tiene la finalidad de adquirir información de los aspectos relacionados a la investigación

2.3.3.2. Ficha de observación

Nos permitió evaluar las actividades que se realiza en el área de cobranza, de tal manera acercarse a la de la conductas y comportamientos observables.

Guía de Entrevista

Según (Ortiz, 2015) “La guía de entrevista es un documento que contiene los temas, preguntas sugeridas y aspectos a analizar en una entrevista”.

Se usó el instrumento de la guía de entrevista, porque nos permite tener las preguntas específicas de acuerdo a la información que necesitamos para el desarrollo de la investigación.

2.4. Procedimientos de recolección, análisis y procesamiento de datos

Las técnicas que ha utilizar para el procesamiento de datos es ordenamiento de datos y tablas estadísticas Se tabulará la información con los datos obtenidos haciendo uso del programa Excel, con un nivel de confianza del 100%.

Además, se utilizará la escala de medición Alpha de Cronbach para medir el nivel de cumplimiento de la gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez.

Tabla 4

Escala de Alpha Cronbach

Valor Porcentual			Promedio (%)	Nivel de Cumplimiento
0%	-	20%	10%	Inadecuada
21%	-	50%	36%	Deficiente
51%	-	70%	61%	Satisfactoria
71%	-	100%	86%	Adecuada

Nota: En la tabla 5 se muestra los rangos de calificación planteado por

Paula Elosua OIiden y Bruno D. Zambo

Para el análisis de los cuestionarios se ha determinado valores mediante una escala de Likert, los cuales nos permitieron tabular y ponderar los resultados obtenidos:

Tabla 5

Rango, escala para la valoración del cuestionario de gestión de cobranza

Valor	Descripción
5	Se cumple plenamente
4	Se cumple en mayor grado
3	Se cumple de forma aceptable

2	Se cumple de forma insuficiente
1	No se cumple

Nota: Propuesta por el equipo de estudio

2.5. Aspectos éticos

En la elaboración de la tesis, se dio cumplimiento a la Ética Profesional, desde el punto de vista especulativo con principios fundamentales de moral individual y social; y el punto de vista práctico a través de normas y reglas de conducta para satisfacer el bien común, con juicio de valor que se atribuye a las cosas por su fin existencial y a las personas por su naturaleza racional, enmarcadas en el Código de Ética de los miembros de los Colegios de Contadores Públicos del país, dando observancia obligatoria a los siguientes principios fundamentales:

- Integridad.
- Objetividad.
- Competencia profesional y debido cuidado.
- Confidencialidad.
- Comportamiento profesional

En general, la elaboración del proyecto se llevó a cabo prevaleciendo los valores éticos, como proceso integral, organizado, coherente, secuencial, y racional en la búsqueda de nuevos conocimientos con el propósito de encontrar la verdad o falsedad de conjeturas y coadyuvar al desarrollo de la ciencia contable.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

La gestión de cobranza y su incidencia con la liquidez se estudian a través de un resumen de la información obtenida por el departamento de recuperación de la empresa IRZA Ingenieros, realizada por encuesta. Atendiendo a ello se han planteado, a través de el Manual de Políticas de Crédito y Cobranzas Empresa IRZA Ingenieros SRL, las siguientes políticas:

- Políticas de Selección de Cliente
- Políticas de Aprobación de Créditos
- Políticas de Procedimiento de Cobranza
- Políticas de Cartera Morosa de Clientes

Los resultados obtenidos se presentan a continuación:

3.1. Procedimientos en el área de cobranza

Tabla 6

Procedimiento de selección de clientes

Procedimiento de selección de clientes					
Descripción	Valor Porcentual		Promedio (%)	# de Actividades	% de cumplimiento
Procedimientos que cumplen de manera inadecuada	0%	- 20%	10%	2	4.00%
Procedimientos que cumplen de manera deficiente	21%	- 50%	36%	2	14.20%
Procedimientos que de manera satisfactoria	51%	- 70%	61%	1	12.10%
Procedimientos que cumplen de manera adecuada	71%	- 100%			
Total				5	30.30%

Porcentaje de Cumplimiento	30.30% deficiente
IRZA INGENIEROS SRL	

La tabla 6, muestra el nivel de cumplimiento de selección de clientes de la empresa IRZA Ingenieros SRL con 30.30% de deficiente. Esto se debe a que la empresa no cuenta con un sistema adecuado de selección de clientes ni con un manual de políticas de créditos y cobranzas.

Tabla 7

Procedimiento de selección aprobación de créditos

Procedimiento de selección aprobación de créditos				
Descripción	Valor Porcentual	Promedio (%)	# de Actividades	% de cumplimiento
Procedimientos que cumplen de manera inadecuada	0% - 20%	10%	2	6.67%
Procedimientos que cumplen de manera deficiente	21% - 50%	36%	1	11.83%
Procedimientos que de manera satisfactoria	51% - 70%			
Procedimientos que cumplen de manera adecuada	71% - 100%			
Total			3	18.50%
Porcentaje de Cumplimiento		18.50%		Inadecuado
IRZA INGENIEROS SRL				

La tabla 7, muestra que la empresa IRZA Ingenieros SRL cuenta con un nivel de cumplimiento inadecuada del 18.50% en el proceso de aprobación de créditos, este resultado se debe a que la empresa no cuenta con un Manual de políticas de crédito y cobranza y actúan de manera empírica.

Tabla 8

Procedimiento de cobranza

Procedimiento de cobranza				
Descripción	Valor Porcentual	Promedio (%)	# de Actividades	% de cumplimiento

Procedimientos que cumplen de manera inadecuada	0%	-	20%	10%	0	0.00%
Procedimientos que cumplen de manera deficiente	21%	-	50%	36%	1	8.88%
Procedimientos que de manera satisfactoria	51%	-	70%	61%	1	15.13%
Procedimientos que cumplen de manera adecuada	71%	-	100%	86%	2	42.75%
Total					4	66.75%

Porcentaje de Cumplimiento **66.75%**
IRZA INGENIEROS SRL

La tabla 8, muestra un nivel de cumplimiento satisfactorio de 66.75 %. en el procedimiento de cobranza, esto se debe a que la empresa empieza a visitarlos y a la vez llamadas telefónicas cada 15 días, al ser caso omiso se le envía una carta notarial y por último un correo electrónico al correo de la entidad deudora.

Tabla 9

Procedimiento de carteras morosa de clientes

Procedimiento de cartera morosa de clientes.						
Descripción	Valor Porcentual		Promedio (%)	# de Actividades	% de cumplimiento	
Procedimientos que cumplen de manera inadecuada	0%	-	20%	10%		0.00%
Procedimientos que cumplen de manera deficiente	21%	-	50%	36%	1	17.75%
Procedimientos que de manera satisfactoria	51%	-	70%	61%	1	30.25%
Procedimientos que cumplen de manera adecuada	71%	-	100%	86%		0.00%

Total **2** **48.00%**

Porcentaje de Cumplimiento **48.00%** **Deficiente**

IRZA INGENIEROS SRL

La tabla 9, muestra un nivel de cumplimiento deficiente de 48% en el procedimiento de morosidad de clientes, esto se debe a que la empresa no cuenta con un procedimiento de cobrar a los clientes morosos.

3.2. Objetivo general

Determinar si la gestión de cobranzas incide en la liquidez de la IRZA Ingenieros SRL del año 2020.

3.2.1. Funciones diferenciadas de las áreas de ventas, facturación y cobranza

Tabla 10

Funciones diferenciadas de las áreas de ventas, facturación y cobranza

Ítem	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	76%-100%		
Casi siempre	51%-75%	4	40%
Algunas veces	26%-50%	6	60%
Nunca	0%-25%		
Total		10	100%

Nota. Cuestionario

Como se observa en la tabla 10, el 60% de los encuestados manifiesta que las funciones de las áreas mencionadas están casi siempre delimitadas dentro de la empresa, mientras que un 40% manifiesta que las funciones algunas veces están claramente diferenciadas; observándose que el desarrollo de actividades es propio

de cada área, como lo es el área de cobranzas que se encarga de realizar el cobro de las ventas a crédito de la empresa y entregar créditos a los clientes. Pero deberían estar claramente diferenciadas las funciones de ventas, facturación y cobranza para que todo el personal de la empresa tenga en claro sus funciones y responsabilidades en base a los objetivos que cada área está trabajando.

3.3. Objetivos específicos

3.3.1. Objetivo específico 1

Determinar si los procedimientos de cobranza inciden en la liquidez de la empresa IRZA Ingenieros SRL del año 2020

3.3.1.1. Procedimiento de cobranza es claro y adecuado dentro de la empresa

Tabla 11

Procedimiento de cobranza es claro y adecuado

Ítem	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	76%-100%		
Casi siempre	51%-75%	2	20%
Algunas veces	26%-50%	8	80%
Nunca	0%-25%		
Total		10	100%

Nota. Cuestionario

Como se muestra en la tabla 11, el 80% del personal de cobranzas manifiesta que el procedimiento de cobranzas algunas veces es claro y adecuado porque se lleva de manera empírica y no hay un manual de procedimientos para llevar a cabo la realización de las actividades, mientras un 20% considera que casi siempre es claro y adecuado por la misma razón anterior. Para que el procedimiento de cobranzas sea claro y adecuado a un 100% se debe tener este de manera escrita para que no haya distorsiones en la

aplicación del mismo, además permitirá mejor organización, planificación y comunicación dentro del área de cobranzas.

3.3.1.2. Vigilancia continua y constante de los vencimientos de las cuentas por cobrar y su respectiva cobranza dentro del área de cobranzas

Tabla 12

Vigilancia de los vencimientos de las cuentas por cobrar y su respectiva cobranza

Ítem	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	76%-100%		
Casi siempre	51%-75%	4	40%
Algunas veces	26%-50%	6	60%
Nunca	0%-25%		
Total		10	100%

Nota. Cuestionario

Como se observa en la tabla 12, el 60% de los encuestados manifiesta que algunas veces se hace una vigilancia a las cuentas por cobrar se da seguimiento, mientras que el otro 40% manifiesta que casi siempre se hace vigilancia a los vencimientos de las cuentas por cobrar; esto nos da a entender que el área de cobranzas recupera sus créditos entre un 50% y 75% de veces; lo cual constituye una de las principales causas que afectan la gestión de cobranza y su incidencia significativa en la liquidez, para esto se debe mejorar la aplicación de los procedimientos y políticas de cobranza que se ajusten a las diversas necesidades y situaciones de los clientes, sin dejar de lado lo principal, la recuperación de los créditos.

3.3.1.3. Preparación mensual de informes de cobranza conforme a la antigüedad de los saldos dentro de la empresa

Tabla 13

Preparación mensual de informes de cobranza conforme a la antigüedad de los saldos

Ítem	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	76%-100%		
Casi siempre	51%-75%	4	40%
Algunas veces	26%-50%	6	60%
Nunca	0%-25%		
Total		10	100%

Nota. cuestionario

Como se observa en la tabla 13, el 60% de los encuestados considera que casi siempre se hace un informe de cobranzas de acuerdo a la antigüedad de saldos de manera mensual, mientras que un 40% considera que algunas veces se hace un informe de cobranzas y esto se debe a la circunstancias que tenga la empresa, pues de manera particular y casi escasa se elabora un informe de cobranza hasta dos veces por mes si la alta gerencia así lo requieren, lo cual implica que esta función debe ser frecuentada, se debe mejorar a no sólo a hacer un informe mensual, sino de manera semanal para mejorar la eficiencia dentro del área de cobranzas.

3.3.1.4. Utilización de manera frecuente y eficaz del procedimiento de correos y llamadas en el departamento de cobranza

Tabla 14

Utilización de manera frecuente y eficaz del procedimiento de correos y llamadas

Ítem	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	76%-100%		
Casi siempre	51%-75%	6	60%
Algunas veces	26%-50%	4	40%
Nunca	0%-25%		
Total		10	100%

Nota. Cuestionario

En la Tabla 14 se observa que el 60% de los encuestados manifiesta que, el uso de llamadas y correos electrónicos como procedimiento de cobranzas funciona casi siempre de manera frecuente y eficaz, mientras un 40% considera que a veces las llamadas y correos electrónicos funciona; y esto se debe a dos cosas: la primera es, dentro del área de cobranzas se considera que las llamadas y correos usados de manera reiterativa hacia el cliente moroso resulta molesto; y la segunda, los clientes que ingresan por primera vez a la cartera de clientes no tienden a acostumbrarse a esta medida; por lo cual se debe mejorar este procedimiento de cobranza de tal manera que se sepa cuando y a través de que procedimiento aproximarse al cliente para que este cancele su crédito.

3.3.1.5. Se hacen dos veces por semana llamadas y correos al cliente antes de que cancele el total de la venta al crédito.

Tabla 15

Se hacen dos veces por semana llamadas y correos al cliente antes de que cancele el total de la venta al crédito

Ítem	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	76%-100%		
Casi siempre	51%-75%	2	20%
Algunas veces	26%-50%	8	80%
Nunca	0%-25%		
Total		10	100%

Nota. Cuestionario

Se observa en la tabla 15 que, el 80% de los encuestados considera que después de realizarse llamadas y correos al cliente al menos dos veces por semana este algunas veces cancela el crédito por la venta realizada, mientras que un 20% considera que lo hacen casi siempre; esto se debe a que dentro del área de cobranzas no se tiende a insistir

al cliente de manera reiterativa para que este cumpla con la cancelación del total de la factura. Con esto se concluye que, se debe mejorar este procedimiento de cobranza, es decir se debe insistir al cliente para que cancele el total de la deuda en menor tiempo posible después de vencido el comprobante.

3.3.1.6. Se hace efectiva la recuperación de las cuentas por cobrar a la semana siguiente después de realizarse la aplicación de un proceso de cobranza

Tabla 16

Recuperación de las cuentas por cobrar a la semana siguiente después de realizarse la aplicación de un proceso de cobranza

Ítem	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	76%-100%		
Casi siempre	51%-75%	4	40%
Algunas veces	26%-50%	6	60%
Nunca	0%-25%		
Total		10	100%

De la tabla 16 se puede concluir que, el 60% de los encuestados manifiesta que a la semana siguiente a la aplicación de un proceso de cobranza ya se llamada o correo algunas veces se hace efectiva la recuperación de las cuentas por cobrar, mientras un 40% considera que la recuperación de las cuentas por cobrar se hace efectiva casi siempre a la semana siguiente, y esto depende del cliente con el cual se está tratando, pues algunos clientes consideran necesaria la cancelación del total de la factura hasta un plazo no mayor de 10 días después de vencido el comprobante de pago.

3.3.2. Objetivo específico 2

Determinar si las políticas de cobranza inciden en la liquidez de la empresa IRZA INGENIEROS SRL del año 2020

3.3.2.1. Utilización de una política de cobranza racional (flexible)

Tabla 17

Utilización de una política de cobranza racional

Ítem	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	76%-100%	20	20%
Casi siempre	51%-75%	80	80%
Algunas veces	26%-50%		
Nunca	0%-25%		
Total		10	100%

Como se observa en la tabla 17, se obtuvo como resultado que el 80% de los trabajadores estuvieron de acuerdo que existe dentro de la empresa casi siempre una política racional (flexible), mientras que un 20% afirma que siempre se aplica esta política racional con los clientes; es decir, dentro de la empresa se aplican las políticas de manera empírica, pero teniendo claro el concepto de conceder plazos razonables a los clientes según sus características. A la misma vez, esto genera una desventaja a la empresa, pues se debe analizar el cliente con el cual se está tratando y aplicarle la política correspondiente para que este cancele su crédito vencido, pues no todos los clientes son iguales.

3.3.2.2. Elaboración de contrato de pago por las ventas al crédito

Tabla 18

Elaboración de contrato de pago por las ventas al crédito

Ítem	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	76%-100%		
Casi siempre	51%-75%	60	60%
Algunas veces	26%-50%	40	40%
Nunca	0%-25%		
Total		10	100%

De la tabla 18 se concluye que, el 60% de los encuestados manifiesta que casi siempre se firma un contrato con el cliente, mientras que un 40% afirma que algunas veces se hace uso de un contrato; lo cual significa que se debe corregir este Problema defectuoso dentro de la empresa, porque al no haber un contrato que respalde la venta, la deuda pendiente del cliente hacia la empresa puede ser aprovechada para que no se realice el pago de la misma, generando la falta de capital líquido de la empresa para que cumpla con sus obligaciones a corto plazo.

Para esto la empresa debe establecer formalidad con todos los clientes, y así tener el compromiso de pago de deuda y evitar en algunos casos el acuerdo verbal.

3.3.2.3. Se aplican políticas de cobranza como: solvencia, récord crediticio y garantías al momento de evaluar un crédito

Tabla 19

Se aplican políticas de cobranza como: solvencia, récord crediticio y garantías

Ítem	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	76%-100%		
Casi siempre	51%-75%	4	40%
Algunas veces	26%-50%	6	60%
Nunca	0%-25%		
Total		10	100%

Nota. Cuestionario

En la tabla 19 se observa que, el 60% de los encuestados manifiesta que algunas veces para la evaluación de un crédito se considera las políticas de cobranza como solvencia, récord crediticio y garantías, mientras que para un 40% casi siempre se consideran estas políticas de cobranza; esto se debe a que la empresa trata de mantener buenas relaciones comerciales con los clientes a través de políticas claras y una de ellas es la evaluación del cliente, pero si el cliente es nuevo y el monto no es muy significativo

para la empresa, esta solo acepta información básica pero no se analiza su situación financiera o historial de pago. Por lo tanto, no se conoce completamente al cliente, para esto se recomienda que la empresa debe tener conocimiento sobre el comportamiento de pago del cliente con respecto a otras empresas y su historial crediticio.

3.3.2.4. Personal recibe capacitación sobre aplicación de políticas de cobranza

Tabla 20

Personal recibe capacitación sobre aplicación de políticas de cobranza

Ítem	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	76%-100%		
Casi siempre	51%-75%		
Algunas veces	26%-50%	6	60%
Nunca	0%-25%	4	40%
Total		10	100%

Nota. Cuestionario

Según la tabla 20, el 60% de los encuestados afirma que algunas veces recibe capacitación sobre la aplicación de políticas de crédito, mientras que para un 40% nunca ha tenido una capacitación sobre políticas de cobranza; esto muestra un serio problema, porque no todo el personal conoce sobre las políticas de cobranza y esto genera una deficiencia dentro del área de cobranzas, para lo cual se debe capacitar al personal de manera regular para que este pueda hacer una buena aplicación de las políticas y que se garantice la exitosa recuperación de los créditos y el adecuado trato al cliente.

3.3.2.5. La falta de liquidez perjudica en el cumplimiento de obligaciones con terceros

Tabla 21

La falta de liquidez perjudica en el cumplimiento de obligaciones con terceros

Ítem	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
------	------------	------------	------------

Siempre	76%-100%	2	20%
Casi siempre	51%-75%	8	80%
Algunas veces	26%-50%		
Nunca	0%-25%		
Total		10	100%

Nota. Cuestionario.

Se observa en la tabla 21, que el 20% de los encuestados afirma que siempre la falta de liquidez afecta en las obligaciones que tiene la empresa hacia terceros, y el 80% afirma que casi siempre la afecta; esto se debe a que la empresa al no tener una buena gestión de cobranza y al retrasar los días de cobro de las cuentas por cobrar se tiene problemas con los objetivos que desea conseguir, y para esto la empresa recurre a otros financiamientos generando mayores gastos como lo es un préstamo bancario.

3.3.2.6. La empresa toma medidas preventivas si hay falta de liquidez.

Tabla 22

La empresa toma medidas preventivas si hay falta de liquidez.

Ítem	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	76%-100%	2	20%
Casi siempre	51%-75%	8	80%
Algunas veces	26%-50%		
Nunca	0%-25%		
Total		10	100%

Nota. Cuestionario.

En la tabla 22 se observa que, el 80% de los encuestados manifiesta que siempre la empresa toma medidas preventivas en la falta de liquidez, un 20% que casi siempre se toma medidas preventivas; esto se debe a que se recurre a financiamientos bancarios para cumplir con sus obligaciones con terceros, como lo es pago a proveedores, SUNAT, préstamos bancarios, pago a personal, etc., lo cual se generó por no cobrar en las fechas

indicadas, generando desequilibrio en el flujo de caja normal, siendo esto a veces inevitable.

3.3.2.7. Recurrencia a financiamientos bancarios para cumplir obligaciones de corto plazo.

Tabla 23

Recurrencia a financiamientos bancarios para cumplir obligaciones de corto plazo

Ítem	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	76%-100%	4	40%
Casi siempre	51%-75%	6	60%
Algunas veces	26%-50%		
Nunca	0%-25%		
Total		10	100%

Nota. Cuestionario

En la tabla 23 se observa que, el 60% de los encuestados considera que casi siempre la empresa recurre a un préstamo bancario para cumplir con sus obligaciones con terceros y para un 40% siempre se recurre a un préstamo bancario; esto se debe a que, a fin de mes si hay algún imprevisto que involucre salida de dinero relacionado a la empresa se recurre a este financiamiento para cumplir con las demás obligaciones como puede ser con el personal de la empresa, pago a proveedores, etc., generando algunas veces sobregiros bancarios.

Las políticas de **Selección de Cliente**, **políticas de Aprobación de Créditos**, **políticas de Procedimiento de Cobranza** y **las políticas de Cartera Morosa de Clientes**, están descritas en el anexo 8, las cuales han ayudado a la mejora del manejo de la liquidez de la empresa IRZA INGENIEROS SRL.

3.4. Resultado del estudio de Ratios y Análisis Financiero

A la empresa IRZA Ingenieros SRL. se le hace un estudio de liquidez, a través de un análisis documental que consta de un estudio comparativo de ratios de liquidez y análisis financiero durante del año 2020 respectivamente, obteniendo los siguientes resultados que se muestran en tablas y gráficos comparativos.

3.4.3. Ratio de liquidez

Tabla 24

Cuadro Comparativo de Ratios de Liquidez

Razón Financiera de Liquidez	FÓRMULA	RATIOS DE LIQUIDEZ	
		Sin políticas	Con políticas
		EE.SS.FF. 2020	EE.SS. FF .2020
Liquidez Corriente	(Activo corriente) / (Pasivo corriente)	1.07	14.68
Prueba Ácida	(Act. Cte. - Exist. - Gast. Pag. Antic.)/ Pasivo corriente	1.07	
Liquidez Absoluta	Disponible en Caja y Bancos / Pasivo corriente	0.04	14.68
Capital Trabajo	de Act. Cte. - Pas. Cte.	S/945,446.54	

La tabla 24 muestra una comparación del Estado de Situación Financiera expresado en ratios de liquidez durante el año 2020 para ver la capacidad de la empresa en cumplir con sus obligaciones a corto plazo y la disponibilidad corriente de la misma por cada sol de deuda. En el año 2020 la empresa IRZA Ingenieros SRL tiene una capacidad de pago de 14.68 soles por cada sol de deuda asumida; respecto a la prueba ácida, para el año 2020 la empresa tiene una capacidad de pago de 14.68 soles por cada sol de deuda asumida sin hacer uso de sus inventarios y para la liquidez absoluta, se observa que para el año 2020 la empresa IRZA Ingenieros SRL tiene una capacidad de pago de 13.69

soles por cada sol de deuda, lo cual indica que la empresa si puede asumir sus obligaciones a corto plazo con sus partidas más liquidas como lo es Disponible en Caja y Bancos, pero a la ves tiene un exceso de liquidez siendo esta un problema para la empresa, ya que está invirtiendo.

3.4.3.1.Liquidez corriente

Tabla 25

Cuadro Comparativo de Ratios de Liquidez Corriente

Liquidez Corriente	(Activo corriente) / (Pasivo corriente)	Resultados	Liquidez Corriente	(Activo corriente) / (Pasivo corriente)	Resultados
2020	1014562.54	14.68	2020	216458.00	1.07
Con políticas	69116		Sin políticas	202279.03	

En la tabla 25, se observa la ratio de liquidez corriente, este indica la capacidad de la empresa para generar liquidez y así realizar pagos a terceros en un momento dado dependiendo del total de los activos corrientes frente a los pasivos corrientes; esta ratio nos indica que para el año 2020 por cada unidad de deuda del pasivo corriente la empresa cuenta con S/.14.68 para pagar a tiempo las deudas a corto plazo, menor a un año.

3.4.3.2.Prueba ácida

Tabla 26

Ratios de Prueba Ácida

Prueba Ácida	(Act. Cte. - Exist. -Gast. Pag. Antic.)/ Pasivo corriente	Resultados
2020	$\frac{1,014,562.54 - 0}{69116}$	14.68

En la tabla 26, se observa la ratio de prueba ácida, siendo esta ratio una prueba más exacta para medir la liquidez en la empresa, porque muestra como esta hace frente a sus obligaciones con el activo corriente sin contar con su activo realizable, pues no se puede asegurar su inmediata disponibilidad; para el año 2020 se observó que la empresa por cada sol de deuda, esta dispone S/.14.68 para pagar a tiempo las deudas exigibles a corto plazo.

3.4.3.3.Liquidez absoluta

Tabla 27

Cuadro Comparativo de Ratios de Liquidez Absoluta

Liquidez Absoluta	Disponible en Caja y Bancos / Pasivo corriente	Resultados
2020	946380.5427	13.692641
Con políticas	69116	
2020	35676	0.40227694
Sin políticas	202279.03	

En la tabla 27, se observa la ratio de liquidez absoluta, esta ratio mide netamente la liquidez de la empresa, porque muestra como esta hace frente a sus obligaciones tan solo con su activo disponible sin contar con su activo exigible y realizable; para el año 2020 se observa que la empresa por cada sol de deuda, esta dispone S/.13.68 para pagar a tiempo las deudas a corto plazo.

3.4.3.4.Capital de trabajo

Tabla 28

Ratios de Capital de trabajo

Capital de Trabajo	Act. Cte. - Pas. Cte.	Resultados
--------------------	-----------------------	------------

2020	S/ 1,014,562.54	-	S/ 69,116.00	S/ 945,446.54
------	-----------------	---	--------------	---------------

En la tabla 28, se observa la ratio de capital de trabajo, más que una razón expresa un saldo monetario equivalente a la diferencia entre el Activo Corriente y el Pasivo Corriente, cuya diferencia indica mayor disponibilidad monetaria de la empresa para llevar a cabo sus obligaciones corrientes; para el año 2020 se observa que la empresa tiene capital de trabajo de S/.945,446.54, generando un capital de trabajo razonable.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

De acuerdo a los resultados obtenidos de esta investigación, se tiene que la gestión de cobranza incide de manera positiva en la liquidez de la empresa IRZA Ingenieros SRL, porque si la cobranza es mayor, hará que la liquidez incremente. Es así que se puede considerar a la gestión de cobranza como una herramienta administrativa primordial para que toda empresa tenga una mayor liquidez y pueda tener un desarrollo estable de sus operaciones; si este proceso no tiene un funcionamiento adecuado puede terminar perjudicando su situación económica.

La gestión de cobranza depende mucho de una buena colocación, ya que, si los créditos son otorgados de acuerdo a lineamientos consistentes, pues se tendrá mayor probabilidad de recuperar una deuda en atraso, pues lo ganado en intereses puede ser utilizado para seguir otorgando créditos. De acuerdo con los resultados encontramos que, en la cobranza de los créditos es adecuado, ya que este cumple con los objetivos de la empresa, por lo mismo que existe una estrategia consistente y la que se tiene no se cumple adecuadamente, eso hace que ayude a tener mayores ingresos y mucho menos reducir la cartera de clientes en cobranza, siendo este uno de los procesos de mayor eficacia para los objetivos de la empresa en cuanto a reducir la provisión de los créditos atrasados.

Tal como mencionan Martínez et al. (2018), concluyen que las políticas de crédito y cobranza afectan en la liquidez de la empresa, pero siempre realizan el cumplimiento de las políticas, por lo tanto no es lo más adecuado para su operatividad, ya que los créditos otorgados a sus clientes son por el volumen de ventas y no estandarizan un límite para que la rotación de cartera sea más continua; en cuanto a las políticas de cobranza se

observa que no son aplicadas con rigurosidad debido a que no cuenta con un personal que asuma dicha responsabilidad.

Muchas veces las empresas creen que teniendo una rotación de personal puede mejorar la situación, esto no se aplica a todos los casos; más aún cuando varias investigaciones concluyen que sin un buen proceso de gestión de cobranza la situación de empresa no mejorara. Es así que de los resultados obtenidos de la investigación se puede determinar iniciar una evaluación de la gestión realizada en las operaciones de cobranza de la empresa, del personal involucrado, etc.; pero como punto de partida se debe evaluar a las políticas en general de todo el departamento donde se realiza la gestión de cobranza, así como también otros departamentos que tengas relación y de la empresa en general para el logro de los objetivos plantados; por último, si se detecta falencias por subsanar o reformular en los distintos procesos de producción, así como la capacitación y evaluación al personal para analizar la evolución y avance que se ha obtenido cada uno se debe ajustar las políticas y procesos. En base a la situación descrita; Tirado y Mantilla (2015), que la empresa no basa sus operaciones crediticias en políticas tanto de crédito como de cobranza, sino lo hace a través de procedimientos empíricos desarrollados por los encargados del manejo administrativo y es precisamente este error el que ha ocasionado inconvenientes en las cuentas por cobrar de la empresa.

Por otro lado, verificamos que la cobranza de la cartera de clientes por cobrar no es la adecuada con los objetivos de la empresa, en donde la cobranza va disminuyendo año a año, verificando que esta gestión no está funcionando correctamente, por lo que no hay un área específica dedicada a la cobranza exclusivamente. De esta situación también tiene semejanza la investigación realizada por Leyton y Sotomayor (2017); concluyen que se diseñó un modelo de gestión aplicado al Departamento de Crédito y Cobranzas, el resultado a esperar es la reducción del monto de cartera vencida y por consecuencia, una

mejora en la liquidez, al aplicar la propuesta habría un mayor control al momento de concederse créditos comerciales a los clientes. Sin embargo, surgen problemas en la ejecución de esta que obliga a que se fijen normas para regular el proceso; la regulación de estas políticas estará dada por la rigidez o flexibilidad de la situación económica que este atravesando la compañía.

Es así entonces que la cooperativa debe tener un área exclusiva en cobranza con personal especializado y enfocado a recuperar la mayor cantidad de cuentas y no dejar que esa tarea la haga otro tipo de personal administrativo; esto ayudara a que la empresa genere mayor ingreso de efectivo que ayudara a tener mayor liquidez.

En cuanto a la liquidez; fue analizada con ratios financieros aplicado a los estados financieros, donde se analizó que la liquidez a tenido un aumento, obre pasando los parámetros establecidos, no quita que la empresa, este teniendo problemas de liquidez de un año a otro; y esto se debe a que se ha estado dejando de invertir por el tema de la pandemia, pero lo que se ha estado haciendo el mismo trabajo en la gestión de cobranza que cada año está cerca de alcanzar los objetivos planteados, porque hay menos salida de dinero y mayor ingreso acorde a las salidas para poder compensar esa ganancia de efectivo y lo que puede causar algunos problemas ya que ese exceso de liquidez está estancando sin generar aún más , tal como concluye Tirado (2015), en su investigación donde nos dice “En cuanto a la liquidez se puede concluir que no es un problema que concierne solo al área financiera, sino a toda la empresa; si bien es cierto que todos los departamentos de una empresa están interrelacionado, existen actividades que gozan de autonomía, entre ellas actividades financieras, pero en Radicaliza al constatar que existe un reducido nivel de liquidez (mismo que será verificado numéricamente en el siguiente capítulo), se identificaron problemas en todos los departamento y uno de ellos es el área operativa,

donde al no haber liquidez los proveedores de materia prima dejaron de enviar mercancía lo cual genero atrasos en la producción en el periodo de análisis” (p. 89).

4.2. Conclusiones

Se determinó que la gestión de cobranzas incide significativamente en la liquidez de la empresa IRZA Ingenieros S.R.L. en el año 2020, y esto es debido a la incorrecta aplicación de procedimientos y a la utilización mínima de políticas de cobranza; junto a ello en el análisis documental la incidencia significativa de la gestión de cobranzas en la liquidez se ve reflejada en las ratios de liquidez, tales como liquidez corriente S/. 14.68, prueba acida S/.14.68, liquidez absoluta S/. 13.69 y capital de trabajo S/. 945,446.54. Además de ello los estados financieros reflejan que la liquidez solo representa el 58.52 % en comparación a las cuentas por cobrar son el 4.22% del total del activo en el año 2020.

Se analizó que los procedimientos de cobranza incide significativamente en la liquidez de la empresa IRZA Ingeniero S.R.L en el año 2020, y esto se debe a que el 80% del personal de cobranzas manifiesta que el procedimiento de cobranza es claro en un 26% y 50%, porque este se lleva de manera empírica y no hay un manual de procedimientos para llevar a cabo la realización de las actividades; además de ello hay una incidencia significativa de los procedimientos de cobranza en la liquidez que se ve reflejada en los ratios de liquidez, tales como liquidez corriente S/. 14.68, prueba acida S/.14.68, liquidez absoluta S/. 13.69; por lo tanto.

Se analizó que las políticas de cobranza incide significativamente en la liquidez de la empresa IRZA Ingenieros S.R.L. en el año 2020, y esto se debe a que la empresa aplica las políticas de manera empírica y de acuerdo al criterio

del encargado del área de cobranzas, junto a ello se utiliza políticas de cobranza flexibles como lo manifiestan el 80% de los encuestados, generando una desventaja a la empresa, pues se debe analizar al cliente y aplicar la política correspondiente de acuerdo a sus características. Además de ello hay una incidencia significativa de los procedimientos de cobranza en la liquidez que se ve reflejada en las ratios de liquidez, tales como liquidez corriente S/. 14.68, prueba acida S/.14.68, liquidez absoluta S/. 13.69; por lo tanto, si aumenta las políticas de cobranza aumentan la liquidez de la empresa.

Se propuso acciones que permitan tener una gestión de cobranzas eficiente y eficaz en la empresa IRZA Ingenieros en el año 2020, a través de políticas y procedimientos necesarios para mejorar la gestión de cobranza, para aumentar la calidad de la gestión de cobranzas y considerar mejoras continuas dentro del área.

REFERENCIAS

- Empresa Ecológica y Natural. (s.f). *Empresa Ecológica y Natural*. Obtenido de Tipos de gestiones :
<https://sites.google.com/site/eologicaynatural/tipos-de-gestiones>
- H, H. (20 de agosto de 2014). *Academia*. Academia. Obtenido de Ratios Financieros:
https://www.academia.edu/8031779/RATIOS_FINANCIEROS_CONCEPTOS_OBJETIVOS_IMPORTANCIA_PRINCIPALES_RATIOS_CASOS_1_CONCEPTO_Los_Ratios
- Arenal, L. (2019). *Investigación y recogida de la investigación de mercados*. Madrid, España: Tutor Información.
- Arias, E. R. (18 de Febrero de 2021). *Economipedia*. Obtenido de Ratios financieros:
<https://economipedia.com/definiciones/ratios-financieros.html>
- Ayala Chilon, S. F. (2017). Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez de la empresa Clínica Limatambo Cajamarca S.A.C en el año 2017. *Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez de la empresa Clínica Limatambo Cajamarca S.A.C en el año 2017*. Universidad de Cajamarca, Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2733>
- Calderón Bandera, B. (2017). *CEFA*. Obtenido de La Cobranza:
https://www.cefa.com.mx/art_art110727.html
- Capilla, R. (22 de noviembre de 2021). *Economipedia*. Obtenido de Fondo de maniobra:
<https://economipedia.com/definiciones/fondo-de-maniobra.html>
- Castillo, M. (2021). Técnicas e instrumentos para recoger datos dl hecho social educativo. *Revista científica retos de la ciencia*. Obtenido de
[file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/05.+Aprobado_marcelo%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/05.+Aprobado_marcelo%20(1).pdf)
- Caycho, S. R. (2017). *La Gestión de cobranza y la recuperación de la deuda en el estudio jurídico romero D & Asociados, Lima 2017*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12290/Caycho_SRJF.pdf?sequence=4&isAllowed=y#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20cobranza%20es,pueda%20aprovechar%20las%20ventajas%20econ%C3%B3micas.

- CGR. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. Lima, Perú. Obtenido de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
- Conexionesan. (22 de abril de 2020). *Conexionesan*. Obtenido de Empresas con problemas de liquidez: ¿a qué conflictos se enfrentan?: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/04/problemas-liquidez-conflictos/>
- Czerny, A. (2021). Gestión de cobranza: ¡todo lo que necesitas saber sobre el tema! *Nubox*. Obtenido de <https://blog.nubox.com/empresas/que-es-gestion-de-cobranza>
- D’Orazio, Q. A. (2020). *Técnicas de estudio*. Centro de Investigaciones Psicológicas. Obtenido de http://www.medic.ula.ve/cip/docs/tec_estudios.pdf
- Deming, W. (2015). *El enfoque de gestión de Calidad*. Obtenido de http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1360/1360_U9_act6.pdf
- Diario Gestión. (30 de agosto de 2021). *Diario Gestión*. Obtenido de Importancia de contar con una eficaz gestión de cobranza: <https://gestion.pe/gestion-tv/cuentas-claras/importancia-de-contar-con-una-eficaz-gestion-de-cobranza-noticia/?ref=gesr>
- Economía & Finanzas. (2017). *Tiposde.com*. Obtenido de Tipos de gestión: <https://www.tiposde.com/gestion.html>
- Economía Simple. (8 de agosto de 2016). *Economía Simple*. Obtenido de Definición de Liquidez: <https://www.economiasimple.net/glosario/liquidez#:~:text=En%20t%C3%A9rminos%20de%20contabilidad%20y,dice%20que%20es%20m%C3%A1s%20l%C3%ADquido.>
- Equipo Editorial SalesUp. (05 de junio de 2018). *SalesUp*. Obtenido de Proceso de cobranza. Gestiona tu proceso de cobranza: <https://salesup.com/crm-online/gestiona-tu-proceso-de-cobranza.html#:~:text=El%20objetivo%20del%20proceso%20de,e%20incluso%20comprometer%20su%20subsistencia.>
- Escuela de Posgrado Gerens. (29 de setiembre de 2017). *Escuela de Posgrado Gerens*. Obtenido de La importancia de la gestión de las prioridades en la empresa: <https://gerens.pe/blog/gestion-prioridades-empresa-importancia/>

Figuroa, G. L., Paladines, J. P., Paladines, J. N., Caicedo, Ch. R. y Romero, M. I. (2017). *Modelo de plan estratégico de sistemas para la gestión y organización a través de una plataforma informática.*

España: Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L. Obtenido de <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2017/03/Modelo-de-plan-estrat%C3%A9gico.pdf>

Gómez, J. (23 de Noviembre de 2021). *Legaltech*. Obtenido de Cobranza judicial y extrajudicial: ¿qué significan y cómo ejecutarlas?: <https://blog.lemontech.com/cobranza-judicial-y-extrajudicial-o-prejudicial-que-significan-y-como-ejecutarlas/>

Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA.

Herrero, P. (10 de setiembre de 2021). *Sage Advice*. Obtenido de Gestión visual para trabajar de manera más eficiente: <https://www.sage.com/es-es/blog/gestion-visual-para-trabajar-de-manera-mas-eficiente/>

Huergo, J. (2018). *Los procesos de gestión*. Obtenido de <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>

Ibarra Fretell, W. G., & Arce Huamani, L. A. (2017). Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa Provenser SAC. *Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa Provenser SAC*. Universidad Autónoma del Perú, Lima. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/376>

Instituto de Ciencias Hegel. (21 de Mayo de 2021). *BLOG - Instituto de Ciencias Hegel*. Obtenido de Gestión pública en Perú: qué es, como se compone, importancia, etc.: <https://hegel.edu.pe/blog/gestion-publica-en-peru-que-es-como-se-compone-importancia-etc/>

JA COBRA. (10 de febrero de 2020). *Gestión de Cobranzas*. Obtenido de ¿Qué son las políticas de cobranza de una empresa?: <https://www.jacobra.com.py/post/qu%C3%A9-son-las-pol%C3%ADticas-de-cobranza-de-una-empresa>

Leyton Calle, Y. G., & Sotomayor Leyton, J. S. (2017). Diseño de un modelo de gestión aplicado al

departamento de crédito y cobranzas de la compañía plásticos industriales C.A (Pica) ubicada en la Ciudad de Guayaquil. *Diseño de un modelo de gestión aplicado al departamento de crédito y cobranzas de la compañía plásticos industriales C.A (Pica) ubicada en la Ciudad de Guayaquil.*

Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/20728>

Lopez, H. (26 de agosto de 2016). *Políticas de cobranza*. Universidad Virtual de América. Obtenido de Políticas de cobranza: <http://univia.info/politicas-de-cobranza/>

Mantilla Falcon, L. M., & Tirado Torres, M. G. (2015). *Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado FADICALZA*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/18293>

Martínez Lizana, C. L., Odar Yabar, L. C., & Zegarra Fernández, M. S. (2018). La Gestión de Cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC - 2018. *La Gestión de Cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC - 2018*. Universidad Tecnológica del Perú, Lima. Obtenido de <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3766>

Meneses, J. (s.f). *El cuestionario*. Univrsidad Oberta de Catalunya.

Morales, C. J., & Morales, C. A. (2014). *Crédito y Cobranza*. Mexico: Grupo Editorial Patria.

Muguira, A. (09 de agosto de 2021). *QuestionPro*. Obtenido de ¿Qué es la investigación descriptiva?: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/>

Real Academia Español. (s.f.). *Asociación de Academias de la Lengua Española*. Obtenido de Liquidez: <https://dle.rae.es/liquidez>

Rojas Idrogo, J. k., & Vásquez Leiva, Y. J. (2017). Gestión de cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de la EPS SEDACAJ S.A. en la ciudad de Cajamarca, año 2016. *Gestión de cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de la EPS SEDACAJ S.A. en la ciudad de Cajamarca, año 2016*. Universidad Privada del Norte, Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12368/Rojas%20Idrogo%2c%20Jenny%20Kelita%20->

%20V%20c3%a1squez%20Leiva%20Yuleisy%20Jhomaly.pdf?sequence=3&isAllowed=y

RSM Perú. (01 de enero de 2019). *RSM Perú*. Obtenido de ¿En qué consiste la gestión de cobranzas?:

<https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/en-que-consiste-la-gestion-de-cobranzas>

Salcido, O. (2020). ¿En que consiste la investigación mixta? *Todos los hechos*,

<https://todosloshechos.es/en-que-consiste-la-investigacion-mixta>.

Silva Aribay, L. H., Vidal Chuco, C. A., & Tasayco Avalos, F. S. (2017). Las cuentas por cobrar y su

incidencia en la liquidez de la empresa Diseño de Papeles Murales S.A.C. *Las cuentas por cobrar*

y su incidencia en la liquidez de la empresa Diseño de Papeles Murales S.A.C. UNIVERSIDAD

PERUANA DE LAS AMÉRICAS, Lima. Obtenido de

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/125>

UNT. (2017). *El ABC del Sistema Integrado de Administración Financiera - SIAF*. Trujillo.

Westreicher, G. (29 de setiembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Gestión:

<https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

Westreicher, G. (25 de mayo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Cobranza:

<https://economipedia.com/definiciones/cobranza.html>

Westreicher, G. (12 de 07 de 2021). *Econopedia*. Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-inventarios.html>

ANEXOS

Anexo N.º 1: Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO: GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA IRZA INGENIEROS SRL DE LOS AÑOS 2020							
PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES					
Problema General ¿Cuál es el grado de incidencia de la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa IRZA Ingenieros SRL del año 2020?	Objetivo General Determinar si la gestión de cobranzas incide en la liquidez de la empresa IRZA Ingenieros SRL del año 2020	Variable Independiente: Gestión de cobranza					
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos	
Problemas Específicos ¿Los procedimientos de cobranza inciden en la liquidez de la empresa IRZA Ingenieros SRL del año 2020?	Objetivos Específicos Analizar si los procedimientos de cobranza incide en la liquidez de la empresa IRZA Ingenieros SRL del año 2020	Procesos de cobranza	Procedimiento de selección de clientes Procedimientos de aprobación de créditos de las cuentas por cobrar Procedimiento de Cobranza Procedimientos para evaluar el proceso de cartera morosa de clientes de las cuentas por cobrar	1,2,3,4, 5,6,7,8, 9,10,11, 12,13, 14,15	Likert	(1) No se cumple (2) Se cumple de forma insuficiente (3) Se cumple de forma aceptable (4) Se cumple en mayor grado (5) Se cumple plenamente	
		Políticas de cobranza	Políticas de Selección de Cliente Políticas de Aprobación de Créditos Políticas de Procedimiento de Cobranza Políticas de Cartera Morosa de Clientes		Alpha Cronbach	<ul style="list-style-type: none"> • Inadecuada • Deficiente • Satisfactoria • Adecuada 	
¿Las políticas de cobranza inciden en la liquidez de la empresa IRZA Ingenieros SRL del año 2020?	Analizar si las políticas de cobranza inciden en liquidez de la empresa IRZA Ingenieros SRL del año 2020	Variable Dependiente: Liquidez					
		Dimensiones	Indicadores	Formulas	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
		Liquidez Corriente	Ratio	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	1,2,3,4, 5,6,7,8, 9,10	Likert	<ul style="list-style-type: none"> • No se cumple • Se cumple de forma insuficiente • Se cumple de forma aceptable
Prueba acida	Ratio	$\frac{\text{Activo corriente} - \text{inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$					

						<ul style="list-style-type: none"> • Se cumple en mayor grado • Se cumple plenamente
		Capital de trabajo	Ratio	Activo corriente – Pasivo Corriente	Alpha Cronbach	<ul style="list-style-type: none"> • Inadecuada • Deficiente • Satisfactoria • Adecuada
		Liquidez absoluta	Ratio	<u>Capital corriente</u> Deuda a corto plazo		

Anexo N.º 2: Matriz de operacionalización

MATRIZ DE OPERACIONALIDAD

TÍTULO: Gestión de cobranza y su incidencia en la liquidez de la empresa IRZA Ingenieros SRL de los años 2020

	DEFINICIÓN DE VARIABLES	DEFINICION OPERATIVA	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología	Población y muestra
Gestión de cobranza	De acuerdo con Czerny (2021), la gestión de cobranza puede ser una de las operaciones más complejas en una empresa, pues conlleva una serie de acciones, estrategias o planes que deben ser combinadas con una gran capacidad de negociación y mucho tacto para lograr que los clientes morosos cumplan con su obligación de pago	Caycho (2017), afirmó que la gestión de cobranza es una actividad cuyo objetivo es la reactivación de la relación comercial con el cliente y la entidad financiera, procurando que mantenga sus créditos diarios y pueda aprovechar las ventajas económicas.	Procesos de cobranza	Procedimiento de selección de clientes Procedimientos de aprobación de créditos de las cuentas por cobrar Procedimiento de Cobranza Procedimientos para evaluar el proceso de cartera morosa de clientes de las cuentas por cobrar		Tipo y Diseño de Investigación Tipo Mixto Diseño no experimental transversal Según el diseño de Investigación: Mixto– descriptivo, transversal	Población: 10 trabajadores Muestra: 10 trabajadores
			Políticas de cobranza	Políticas de Selección de Cliente Políticas de Aprobación de Créditos Políticas de Procedimiento de Cobranza Políticas de Cartera Morosa de Clientes		Técnicas Instrumentos Técnica entrevista Instrumentos entrevista y cuestionario	
Liquidez	Real Academia Española (s.f.), define a la liquidez como la capacidad que tiene una persona, una empresa o una entidad bancaria para hacer frente a sus obligaciones financieras.	Economía Simple (2016), mencionó que se entiende por liquidez a la capacidad de una inversión para ser transformada en dinero en efectivo sin que se produzca una pérdida significativa de su valor. En otras palabras, cuanto más fácil sea convertir un activo en dinero en	Liquidez Corriente	<u>Activo corriente</u> Pasivo corriente			
			Prueba acida	<u>Activo corriente - Existencias</u> Pasivo corriente			
			Liquidez absoluta	<u>Capital corriente</u> Deuda a corto plazo			

	efectivo, se dice que es más líquido	Capital de Trabajo	Activo corriente - Pasivo Corriente		
--	--------------------------------------	--------------------	-------------------------------------	--	--

Anexo N° 3: Cuestionario
CUESTIONARIO

Estimado y estimada:

Como estudiantes de la Facultad de Negocios de la Universidad Privada del Norte, estamos llevando a cabo una investigación gestión de cobranza y su incidencia en la liquidez. La información que nos proporcione es completamente anónima y confidencial, por lo que le solicitamos responda apropiadamente todos los ÍTEMS con sinceridad, y de acuerdo con sus propias experiencias.

INDICACIONES:

A continuación, le presentamos una serie de interrogantes, solicitándole que marque con un aspa (X) en la columna de respuestas.

1	Siempre	2	Casi siempre	3	A veces	4	nunca
---	---------	---	--------------	---	---------	---	-------

N°	DIMENSIONES / PREGUNTAS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			
		1	2	3	4
1.	Las funciones son diferenciadas de las áreas de ventas, facturación y cobranza				
2.	Los procedimientos de cobranza son claro y adecuado				
3.	Se realiza Vigilancia de los vencimientos de las cuentas por cobrar y su respectiva cobranza				
4.	La preparación mensual de informes de cobranza está conforme a la antigüedad de los saldos				
5.	La utilización es de manera frecuente y eficaz del procedimiento de correos y llamadas				
6.	Las políticas de cobranza cumplen con los objetivos de la empresa				
7.	Se realiza la recuperación de las cuentas por cobrar a la semana siguiente después de realizarse la aplicación de un proceso de cobranza				
8.	Se hace la utilización de una política de cobranza racional (flexible)				
9.	Se hace la elaboración de contrato de pago por las ventas al crédito				
10.	Se aplican políticas de cobranza como: solvencia, récord crediticio y garantías				
11.	El personal recibe capacitación sobre aplicación de políticas de cobranza				

12.	La falta de liquidez perjudica en el cumplimiento de obligaciones con terceros				
13.	La empresa toma medidas preventivas si hay falta de liquidez.				
14.	Se recurre a financiamientos bancarios para cumplir obligaciones de corto plazo				

Anexo 4: Ficha De Observación Para Evaluar El Proceso De Selección Del Cliente.

Ficha de observación para evaluar proceso de selección de clientes					
<u>PERIODO:</u>	Del 01-01-2020	al 31-12-2020	<u>Área:</u>	Contabilidad	
<u>VISITA N° 1</u>					
Procedimientos	0%-20%	21%-50%	51%-70%	71%-100%	Observación
	cumple de manera baja	cumple de manera regular	cumple de manera satisfactoria	cumple de manera adecuada	
PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN DE CLIENTES					
Nivel de cumplimiento del proceso de evaluación crediticia de la empresa solicitante			x		La empresa IRZA Ingenieros SRL cuenta con procedimientos para evaluar la solvencia de la empresa que prestará el servicio.
Nivel de cumplimiento de evaluación del perfil crediticio general del cliente		X			La empresa no cumple con los requisitos básicos de evaluación de todos los clientes.
Nivel de cumplimiento del proceso de capacidad financiera del pago		X			La empresa IRZA Ingenieros SRL no tiene en cuenta el nivel de ventas de toda la empresa contratada y el número de trabajadores para evaluar sus ganancias.
Nivel de cumplimiento del proceso de elaboración de cartera de clientes	X				No tiene una clase de clientes, para poder juzgar a los principales clientes de su entidad
Nivel de cumplimiento de proceso de selección y evaluación de clientes	X				La empresa IRZA Ingenieros SRL no tiene proceso de selección y evaluación de clientes

PROCEDIMIENTOS DE APROBACIÓN DE CRÉDITOS DE LAS CUENTAS POR COBRAR					
Nivel de cumplimiento de evaluación de créditos	x				El proceso de aprobación de crédito de IRZA Ingenieros SRL es defectuoso. No contiene una evaluación precisa y un filtro adecuado para evaluar a la empresa candidata
Nivel de cumplimiento de los responsables de la aprobación de créditos	x				
Nivel de cumplimiento de términos de pago		X			
Nivel de cumplimiento de notificación por escrito		X			Es necesario mejorar los procedimientos de cobranza de IRZA Ingenieros SRL para lograr un cumplimiento total y un alto impacto.
Nivel de cumplimiento de llamadas telefónicas			X		
Nivel de cumplimiento de visitas personales				x	
Nivel de cumplimiento de correos electrónicas				x	
PROCEDIMIENTOS PARA EVALUAR EL PROCESO DE CARTERA MORSA DE CLIENTES DE LAS CUENTAS POR COBRAR					
Nivel de cumplimiento de resumen de clientes por rango de deuda	x				Se ha encontrado que IRZA Ingenieros SRL no tiene documentación ni control sobre una cartera de clientes vencidos. Suficiente para atestiguar el rastro de la entrevista.
Nivel de cumplimiento de resumen de clientes por rango de meses de deuda		X			

Anexo 5: Ficha De Observación Para Evaluar La Liquidez

Fichas de observación para evaluar la liquidez						
Periodo:	del 01-01-2020	al	31/12/2019	ÁREA:	Contabilidad	
Ratios de Liquidez						
Fórmula	Liquidez general o Razón Corriente		Liquidez Prueba Ácida		Capital de Trabajo	
	Liquidez General= Activa Corriente/ Pasivo Corriente		Prueba Ácida = Activo Corriente - Inventario / Pasivo Corriente		Capital de Trabajo= Activo Corriente - Pasivo Corriente	
AÑO 2020	Activo corriente	1014562.54	Activo corriente	1014562.54	Activo corriente	S/ 1,014,562.54
	Pasivo Corriente	69116.00	Inventarios	0	Pasivo corriente	S/ 69,116.00
			Pasivo corriente	69116.00		
Resultados		14.68		14.68		S/ 945,446.54

Anexo 6: Estado De Situación Financiera empresa IRZA Ingenieros SRL del Año 2020 SIN

POLITICAS

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

PERIODO : 01/01/2019 AL 30/04/2020

EXPRESADO EN MILES DE SOLES

RUC: 20601385008

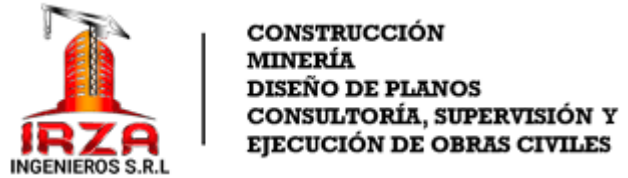
DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL: LH CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS S.R.L.

2020		2020	
ACTIVO	S/.	PASIVO Y PATRIMONIO	S/.
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y equivalente de efectivo	35,676.00	Sobregiros y Pagarés Bancarios	-
Valores Negociables	-	Tributos , Contraprestaciones y Aportes al Sistema de Pensiones y de salud por Pagar.	12,632.56
Cuentas por Cobrar Comerciales Emitidas	25,214.00	Remuneraciones y Participaciones por Pagar	-
Cuentas por cobrar diversas - terceros	-		145,989.02
Existencias - Almacén	-	Cuentas por Pagar a Vinculadas	
Materiales aux,suministros y repuestos	155,568.00	Otras Cuentas por Pagar Diversas	43,657.45
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	216,458.00	Cuentas por Pagar - obligaciones financieras	-
		TOTAL PASIVO CORRIENTE	202,279.03
ACTIVO NO CORRIENTE		PASIVO NO CORRIENTE	
Cuentas por Cobrar a Largo Plazo	-	Obligaciones Financieras	
Otras Cuentas por Cobrar a Largo Plazo	-	Cuentas por Pagar Comerciales	-
Inversiones Permanentes	-	Impuesto a la Renta y Participaciones Diferidos Pasivo	-
Inm., Maquin. Equipo- Arrend. Financiero	-	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	-
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	967,024.00		
Depreciación Inmueble, Maquinaria y Equipo	-296,630.27	TOTAL PASIVO	202,279.03
Activos Intangibles (neto de amortización acumulada)			
Activo Diferido		Interés minoritario	-
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	670,393.73	PATRIMONIO NETO	
		Capital	120,000.00
TOTAL ACTIVO	886,851.73	Capital Adicional	
		Acciones de Inversión	-
		Excedentes de Revaluación	-
		Reservas Legales	-
		Otras Reservas	-
		Resultados Acumulados	512,506.00
		Resultados del Ejercicio	52,066.70
		TOTAL PATRIMONIO NETO	684,572.70
		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	886,851.73

CAJAMARCA 31 DE DICIEMBRE DEL 2020


 Oscar G. Arizola CAJAMARCA
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 N° 12-510

Anexo 8: Manual de Políticas de Crédito y Cobranzas.



MANUAL DE POLITICAS DE CRÉDITO Y COBRANZAS
EMPRESA IRZA INGENIEROS SRL

MPCYC – GA-P001

Versión: 01

<u>Elaborado</u>	<u>Aprobado</u>
<i><u>Miriam Beatriz Silva Zamora</u></i>	<i><u>Edisson Omar Zavaleta Cadenillas</u></i>
<i><u>Administrador</u></i>	<i><u>Gerente General</u></i>
<i><u>15/12/2019</u></i>	<i><u>26/12/2019</u></i>

MANUAL DE POLITICAS DE CRÉDITO Y COBRANZAS EMPRESA IRZA INGENIEROS SRL

Políticas de Selección de Cliente:

1. La evaluación incluye una verificación cuidadosa de la información proporcionada por el solicitante (persona física o jurídica), que, además de determinar la capacidad de pago, también confirma que los datos son confiables.
2. Sin la verificación de toda la información, la solicitud no será aprobada, incluso si el candidato es recomendado por personal superior en el campo. Las recomendaciones personales no deben provenir de familiares que vivan con el solicitante.
3. El tiempo máximo para verificar toda la información proporcionada por el solicitante es de un día como máximo. 4. Verifique las referencias de los candidatos.

Políticas de Aprobación de Créditos.

Se otorgará el crédito de acuerdo al cumplimiento de estos parámetros:

1. Información confiable.
2. Tener un buen historial crediticio con instituciones bancarias.
3. Buena referencia.
4. La empresa ha estado operando por lo menos dos años.
5. Cuando los estados financieros arrojen grandes cantidades para conocer la rentabilidad y solvencia de la empresa.

No se le otorgará el crédito si no cumple con los parámetros establecidos:

1. Falsificación de datos y archivos adjuntos.
2. Cuando ingresa a la página de registro de crédito de una institución bancaria, aparece en rojo.
3. Cuando la señal es negativa.

Políticas de Procedimiento de Cobranza.

1. El personal responsable del área de cobro comunicará a los clientes sus estados de cuenta y pagos pendientes.
2. Solo los empleados designados pueden ingresar al área de cobro para recibir pagos de los clientes.
3. Los cheques deben ser emitidos a nombre de la empresa sin modificaciones.
4. Los cheques no son pagaderos a terceros a favor de la Compañía.

5. Si el cliente paga en efectivo, el dinero deberá ser ingresado en la cuenta de la empresa el mismo día, en caso contrario al día siguiente dentro de la primera hora hábil.
6. En caso de que el cliente se atrase en el pago de sus facturas, se realizan visitas.
7. Las llamadas telefónicas se realizarán cada 15 días.
8. Aviso de carta notariada
9. Finalmente, los mensajes que son enviados al sistema de mensajes de la unidad y/o del área de contabilidad.

Políticas de Cartera Morosa de Clientes.

1. El responsable del cobro de insolvencias debe tener las características básicas y el conocimiento de los asuntos legales para que pueda presionar a los clientes y cancelar sus deudas.
2. Agotados todos los recursos y medios de clemencia hacia los clientes infractores que no hayan obtenido respuesta positiva en el pago de sus obligaciones, se procederán con decisión al cobro de las deudas.
3. Después de que hayan transcurrido 30 días adicionales, la cobranza final se completará con un aviso de cobranza y, en caso de rechazo, continuará la cobranza legal.
4. Si obtiene un conjunto legal, se realizará una búsqueda legal y el cliente pagará todos los costos administrativos en los que incurra.